

MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

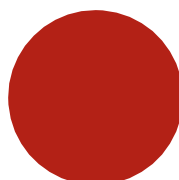
Mediação da Informação através de plataformas digitais: práticas nas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto

Dayane dos Santos Farias

M

2018

UNIDADES ORGÂNICAS ENVOLVIDAS
FACULDADE DE ENGENHARIA
FACULDADE DE LETRAS



Dayane dos Santos Farias

Mediação da informação através de plataformas digitais: práticas nas
bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação, orientada pelo(a)
Professora Doutora Maria Elisa Cerveira

Faculdade de Engenharia e Faculdade de Letras
Universidade do Porto

Julho de 2018

Mediação da informação através de plataforma digitais: prática nas bibliotecas arquivos e museus da área metropolitana do Porto

Dayane dos Santos Farias

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação, orientada pela
Professora Doutora Elisa Cerveira

Membros do Júri

Professor Doutor: António Manuel Lucas Soares
Faculdade de Engenharia - Universidade do Porto

Professora Doutora: Maria Luísa Melo e Alvim
CIDEHUS (Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades)- Universidade de Évora

Professora Doutora: Maria Elisa Cerveira
Faculdade de Letras – Universidade do Porto

Aos meus avós, Joana e Severino (in memoriam)

Aos meus pais, Ivone e José Vicente

Agradecimentos

A Deus por me sustentar em todos os momentos e me conceder a oportunidade de chegar até aqui.

À minha orientadora professora doutora Elisa Cerveira, pela paciência, dedicação, atenção e ensinamentos que foram essenciais.

À professora doutora Manuela Pinto pelo incentivo e força no início desse estudo.

À Thais Helen pela atenção, apoio e imensa ajuda no decorrer desse trabalho.

Aos professores do Mestrado em Ciência da Informação pelos ensinamentos.

Aos colegas de curso pelo aprendizado em conjunto.

À Universidade Estadual da Paraíba por permitir a liberação de minhas atividades laborais para realizar esse mestrado em Portugal.

Aos meus pais, Ivone e José Vicente, pelo incentivo e por estarem sempre ao meu lado. Aos meus irmãos, Ariane e Jones pela força.

Muito obrigada a todos que, direta e indiretamente, contribuíram para concretização desse trabalho.

Resumo

Este estudo tem como objetivo geral averiguar como ocorre a mediação da informação através das plataformas digitais, geridas pelas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto. O campo de estudo foi constituído pelos 17 municípios da AMP. Trata-se, portanto, de uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva com abordagem de análise qualitativa e quantitativa. Para a recolha dos dados foi utilizada a metodologia de observação participante, e um inquérito estruturado para analisar e caracterizar as plataformas digitais em relação à atualização da informação, e interação com os utilizadores. Para além da revisão de literatura e a recolha de dados, foi efetuada uma análise nas plataformas sociais, *Facebook*, *Blog*, além de uma análise dos *websites* dos serviços através de uma grelha adaptada de Amaral e Guimarães (2002) e do Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado (2003) com critérios para avaliação dos mesmos. A partir dos resultados obtidos e análise da investigação, evidenciou-se, no entanto, a necessidade de repensar a ampliação e melhorias dos serviços de biblioteca arquivo e museu da AMP em meio digital, assim como a necessidade de envolver profissionais especialmente responsáveis e treinados para mediação da informação através de plataformas digitais. Deste modo, é necessário uma integração entre o meio digital e os recursos humanos para que ocorra uma melhor mediação da informação nesses serviços.

Palavras-Chave: Mediação da informação; Plataformas digitais; Área Metropolitana do Porto; Biblioteca; Arquivo; Museu

Abstract

The main goal of this study was to investigate how mediation occurs through digital platforms managed by libraries, archives and museums within the metropolitan area of Porto. This study was conducted in 17 municipalities of the metropolitan area of Porto. Thus, this was an exploratory and descriptive research with a qualitative and quantitative approach. For data collection, we used the participant observation methodology and applied a structured survey to analyze and characterize the digital platforms with respect to information updating and user interaction. In addition to the literature review and data collection, we analyzed social platforms, Facebook and blogs, as well as websites of the services using an adapted version of the model employed by Amaral e Guimarães (2002) and Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado (2003), which contains criteria for evaluating websites. Our findings suggest that further expansion and improvements of the library and archive services with regard to digital technologies need to be revised and the involvement of trained professionals to be responsible for the mediation through digital platforms is required. Therefore, the integration between digital environment and human resources is now necessary for improving the mediation of the information within these services.

Keywords: Information mediation; Digital platforms; Metropolitan Area of Porto; Library; Archive; Museum

Sumário

Introdução	1
1. Mediação: análise de um conceito	5
1.1. Mediação da informação	8
1.2. O papel mediador das bibliotecas, arquivos e museus	11
1.3. Comportamento informacional dos utilizadores	14
1.4. Plataforma digital e inclusão digital	18
1.5. Bibliotecas, arquivos e museus na Web	20
2. Metodologia e análise da informação	26
2.1 Caracterização do estudo	26
2.2 Instrumentos de recolha de dados	27
2.3 Caracterização dos municípios da AMP	29
3. Construção de um modelo de avaliação para os Websites dos serviços de informação	34
4. Análise dos dados e discussão	39
4.1 A comunicação com o utilizador através do email	39
4.2 O uso das redes sociais	43
4.3 Análise dos <i>Websites</i>	49
4.4 Caracterização dos serviços em plataformas digitais	53
5. Conclusões e perspectivas de desenvolvimento	55
Referências bibliográficas	58
Anexos	63

Índice de Figuras

Figura 1 – Características da web 2.0	24
Figura 2 – Densidade populacional dos Concelhos da AMP	30
Figura 3 – População residente nos Concelhos da AMP	30
Figura 4 – Alunos de ensino superior (2017) e alunos de ensino não superior (2016)	31
Figura 5 – População de mais de 65 anos e jovens 0-14 (2017)	32
Figura 6 – Freguesias de cada Concelho da AMP – 2017	33
Figura 7 – Poder de compra percapita -2015	33
Figura 8 – Respostas ao utilizador 1	39
Figura 9 – Respostas ao utilizador 2	40
Figura 10 – Tempo de resposta ao utilizador 1	41
Figura 11 – Tempo de resposta - Utilizador 2	43
Figura 12 – Uso do <i>Facebook</i> pelas Bibliotecas da AMP	45
Figura 13 – Uso do Facebook pelos arquivos da AMP	46
Figura 14– Uso do Facebook pelos museus da AMP	46
Figura 15 – Uso Blog pelas bibliotecas da AMP	47
Figura 16 – Uso do Blog pelos arquivos da AMP	47
Figura 17 – Uso do Blog pelos museus da AMP	48
Figura 18 – Função informacional	49
Figura 19 – Função promocional	50
Figura 20 – Função Instrucional	50
Figura 21 – Função referencial	51
Figura 22– Função Pesquisa	51
Figura 23 – Função comunicação	52
Figura 24 – Plataforma digital mais usada pelo SBAM	53

Figura 25 – Responsável pela atualização das plataformas digitais_____54

Figura 26 – Frequência na atualização de conteúdos_____54

Índice de tabelas

Tabela 1: Classificação das funções nos <i>websites</i>	22
Tabela 2 - Modelo para Avaliação de Websites	37
Tabela 3 - Tempo de resposta dos serviços à questão do utilizador 1	40
Tabela 4 - Tempo de resposta dos serviços ao utilizador 2	42
Tabela 5- Uso do <i>Facebook</i> e <i>Blog</i> pelos SBAM da Área Metropolitana do Porto (2018)	44

Lista de abreviaturas e siglas

TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
BAM	Biblioteca, arquivo e museu
SBAM	Serviço de biblioteca, arquivo e museu
AMP	Área metropolitana do Porto
ISP	Processo de pesquisa da informação
UNESCO	United Nations Educational Scientific and Cultural Organization
PD	Plataforma Digital
Pordata	Base de dados estatísticos de Portugal contemporâneo
URL	Uniform Resource Locator
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos (Brasil)

Introdução

No atual contexto informacional, em que os utilizadores possuem características cada vez mais diferenciadas, é necessário refletir sobre o processo de uso e mediação da informação, tanto na perspectiva do utilizador como dos profissionais e serviços de informação envolvidos, considerando as necessidades, os comportamentos e a tecnologia disponível.

Nesse sentido, Ribeiro (2009: p.30) destaca que: A chamada “explosão da informação” provocou alterações a todos os níveis, mas com especial incidência na área da informação científico-técnica. Neste novo contexto, que denota claramente, a partir dos anos setenta, uma transição paradigmática em que a visão tradicional entra em crise e emerge uma nova perspectiva, a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação.”

Acresce que o desenvolvimento das tecnologias infocomunicacionais não alterou apenas os suportes informacionais, mas também as formas de mediação e de apropriação da informação por indivíduos e grupos, importando perceber, por um lado, como estão os provedores de serviços a adequar os canais que usam e a perceção que têm da sua utilização e, por outro lado, a receptividade e expectativas dos utilizadores dos mesmos.

Os arquivos, as bibliotecas e os museus, enquanto unidades de informação, são responsáveis por assegurar uma interação com a comunidade, de forma a propiciar o acesso e uso à informação que gerem e disponibilizam.

No que tange aos serviços públicos municipais de informação, os mesmos assumem uma postura de coprodução com o cidadão, justificada pelo desenvolvimento das tecnologias de informação, um incentivo para a administração pública em disponibilizar produtos e serviços de informação inovadores. (Gabriel et al. p.9, 2016)

Diante dessas afirmações, convém afirmar que arquivos, bibliotecas e museus municipais são instituições, que além de serem espaços de memórias coletiva, possuem como características disponibilizar a aquisição de conhecimento, educação não formal, além da difusão cultural ao cidadão/utilizador. Os mesmos, caracterizam a identidade de uma comunidade local, de forma a atender as necessidades informacionais da mesma, contribuindo

desse modo para seu desenvolvimento científico e sociocultural, além de facilitarem o acesso à informação de carácter geral, cultural e patrimonial do município em questão.

Em relação à mediação nas instituições públicas municipais, Silva (2010, p.3) afirma que esta se revela na emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda uma comunidade, a toda uma cultura e que gera um sistema social. Desse modo, o conjunto de representações, de comportamentos e atitudes que permitem que uma pessoa seja reconhecida como pertencendo a uma mesma sociedade, denominada de sociabilidade. A manifestação concreta das mediações resulta de uma evolução verificada na vida pessoal, ou seja, o social surge na consciência.

Com uma mudança no comportamento informacional, os arquivos, bibliotecas e museus ultrapassaram as suas funções tradicionais e fazem uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs), tornando acessíveis através de plataformas digitais, os serviços e informação que recolhem e organizam.

As inovações tecnológicas permitem que os cidadãos e pesquisadores tenham acesso ao conteúdo informacional dos instrumentos de pesquisa, disponibilizados *on-line*, sem a necessidade de se deslocarem para a instituição de custódia.

Em relação a mediação, com a passagem para esses espaços digitais, novas formas de mediação e uso da informação são realizadas, assim como a forma de sociabilidade. Concernente a esse contexto, Ribeiro (2009, p. 33-34) destaca que os serviços de informação têm vindo a multiplicar-se e a diversificar-se ao ponto de se instalarem na Internet. Aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respetivos atores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um novo tipo de mediação emergente – deslocalizada ou dispersa (na Internet, em redes conexas), institucional, coletiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Entre estes traços caracterizadores, importa realçar a interação e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante, que evoluíram, claramente, no sentido de chamar os utilizadores, preferencialmente, *born digital* ou *digital native*, a uma participação activa ou em rede. Diante desse cenário, é necessário analisar o comportamento informacional dos utilizadores na busca por informação e o acesso à informação em meio digital.

A escolha deste tema deve-se a necessidade em refletir sobre o uso e mediação nesses três tipos de serviço, arquivo, museus e bibliotecas, tendo em vista ainda serem escassos os

estudos disponíveis sobre as práticas de mediação da informação através das TICs, ou seja, como funciona essa mediação nos espaços *on-line*. Refletir sobre essas práticas de mediação através de plataformas digitais é importante para rever a forma como as mesmas estão a ser utilizadas pelas unidades de informação, a fim de que possam atender às necessidades dos utilizadores.

Assim, o presente trabalho visa averiguar essa mediação existente na perspetiva do utilizador e do profissional da informação envolvido. Discutir o conceito de mediação, bem como os conceitos de literacia informacional, inclusão digital e plataforma digital. Portanto, serão caracterizados os dezassete municípios pertencentes a região metropolitana do Porto, de acordo com aspetos demográficos, socioeconómicos e culturais, a fim de obter uma amostra considerável para realização da investigação.

Assim, este trabalho tem como objetivo geral: *averiguar como ocorre a mediação da informação através de plataformas digitais, gerida pelos bibliotecas, arquivos e museus municipais da área metropolitana do Porto.*

O estudo apresenta os seguintes objetivos específicos:

- Caracterizar os dezassete municípios pertencentes à área metropolitana do Porto no que diz respeito às especificidades demográficas, geográficas e económicas;
- Identificar os serviços que utilizam plataformas digitais para a interação com os seus utilizadores;
- Analisar e caracterizar as plataformas digitais usadas pelas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto, relativamente aos conteúdos disponibilizados e a interação com os utilizadores;
- Caracterizar a prática de mediação dos SBAM;
- Avaliar o uso de plataformas digitais pelas bibliotecas, arquivos e museus municipais da área metropolitana do Porto;
- Propor melhorias às ações gerenciais direcionadas para a mediação da informação.

De forma a atingir os objetivos a dissertação está estruturada da seguinte forma:

o primeiro capítulo é destinado a revisão de literatura, base teórica para o desenvolvimento da dissertação. Que apresenta análise do conceito de mediação, o papel

mediador de informação nas bibliotecas, arquivos e museus, o comportamento informacional, plataformas digitais e inclusão e a inserção das unidades de informação na Web.

O segundo capítulo diz respeito ao percurso metodológico, baseado no método quadripolar, apresenta a caracterização dos municípios da área metropolitana do Porto, identificação da amostra e a construção dos instrumentos de análise.

O terceiro capítulo analisa e caracteriza as plataformas digitais usadas pelas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto, relativamente aos conteúdos disponibilizados e a interação com os utilizadores.

O quarto capítulo destina-se na avaliação dos resultados obtidos através do estudo realizado e, por fim, a conclusão e uma prospetiva futura do uso das plataformas digitais em serviços de bibliotecas, arquivos e museus.

1. Mediação: análise de um conceito

O conceito de mediação tem sido analisado e estudado em diferentes áreas de conhecimento. Em razão de sua amplitude enquanto conceito, as reflexões estendem-se em áreas como a social, pedagógica, cultural, jurídica entre outras.

Ao recorrer em busca de uma caracterização do conceito de mediação em dicionários e enciclopédias, vale apenas destacar algumas definições, a começar pelo Grande Dicionário Houssaiss da Língua Portuguesa que define mediação como:

Ato ou efeito de mediar **1** ato de servir de intermediário entre pessoas, grupos, partidos, fações, países etc., a fim de dirimir divergências ou disputas; arbitragem, conciliação, intervenção, intermédio (m. entre gregos e troianos) **1.1** DIPL. Procedimento organizado de conciliação internacional. **1.2** COM ato de agir como intermediário entre comprador e vendedor; corretagem **2** processo pelo qual pensamento generaliza os dados aprendidos pelos sentidos **3** FIL processo criativo mediante o qual se passa de um termo inicial a um termo final **4** p. met. FIL aquilo que, como intermediário entre dois termos, responde pela produção e um deles **5** PSIC. Sequência de elos intermediários (estímulos e respostas) numa cadeia de ações, entre o estímulo inicial e a resposta verbal do final do circuito – cf. Estímulo, resposta **6** ASTRN momento de culminação de um astro **7** ETN REL. Intercessão junto de um santo, de uma divindade etc. para obter proteção **8** JUR procedimento que objetiva promover a aproximação de partes interessadas na realização de um contrato, um negócio **9** JUR procedimento que visa à composição de um litígio, de forma não autoritária, pela interposição de um intermediário entre as partes em conflito **10** MÚS divisão de cada versículo de um salmo em duas partes, a primeira salmodiada por um coro e a segunda por outro ETIM lat. Mediation, onis ‘intercessão, interposição, intervenção, mediação; ver medi(o) –

Como observamos, há várias definições abordadas, no conceito supracitado pelo referido Dicionário, que apresenta a mediação em várias áreas do conhecimento como diplomacia, comércio, psicologia, filosofia, música, religião, jurídica.

No entanto, *The New Enciclopedia Britannica* (1988) apresenta o conceito da seguinte forma:

Mediation, a practice under which, in a conflict, the services of a third party are utilized to reduce the differences or to seek a solution. Mediation differs from "goods offices" in that the mediator usually takes more initiative in proposing terms of settlement. It differs from arbitration in that the opposing parties are not bound by prior agreement to accept the suggestions made. In many countries, there are standard procedures for mediating industrial disputes. In labor disputes, if the conflict does not fall within a labor - management agreement, or if it exceeds the capacity of such machinery to settle, the government usually provides a mediator. (...) Under article 33 the parties to any dispute likely to endanger the maintenance of international peace and the security are enjoined first to "seek a solution by negotiation, inquiry, mediation, conciliation, arbitration, judicial settlement, resort to regional agencies or arrangements or other peaceful means of their own choice. (...).

A definição citada, refere-se à mediação em contexto laboral, onde os serviços de uma terceira parte são utilizados para buscar uma solução ou reduzir as diferenças, ou seja, intervir nas diferenças de opiniões referentes a decisões de trabalho onde o interesse público está ameaçado. Apresenta questões sobre como os países mantêm a paz no meio das disputas internacionais. Que pode ser por meio de negociação, investigação, conciliação, mediação, sentença judicial ou uso dessas "agências governamentais " que são próprias para tentar uma solução, quando em um conflito duas partes possuem o mesmo interesse.

Ainda nesse sentido, Silva (2009) apresenta em seus estudos uma análise dos vários conceitos existentes em dicionários e enciclopédias, onde prevalece mais o sentido jurídico ao cultural do conceito. No primeiro sentido, o mediador é uma terceira pessoa que conduz e assiste duas ou mais partes de um conflito, visando desenvolver propostas para o fim do mesmo. No segundo, na mediação cultural, o mediador acompanha a construção do sentido desempenhando um papel mais ambicioso, ou seja, procura avaliar as necessidades informacionais dos utilizadores e promove, ou facilita, o acesso à informação que procuram ou de que podem vir a necessitar.

De acordo com o mesmo autor, “mediação pode ser entendida como instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações de um contexto” (Silva, 2009, p.81).

No que concerne o uso operatório do conceito de mediação, Davalon (2007, p. 7) apresenta várias definições em diferentes setores como a mediação mediática para designar o trabalho no interior dos média, que coloca o jornalista na posição de mediador, de terceira pessoa. A mediação pedagógica: em que o formador assume a função do mediador; e a mediação cultural, em que falar dos mediadores é mencionar os profissionais da mediação, por exemplo dos serviços de museus ou instituições de cariz patrimonial.

A mediação entre um universo simbólico e um público, sem formação, feito por alguém com determinada formação, é denominada mediação pedagógica. Sem essa intervenção haveria uma dificuldade para o aprendizado e assimilação deste universo simbólico. O objetivo do mediador é apresentar um todo, no qual seu público se torne parte ativa. Há assim, uma relação de dependência, e não um conflito de interesses entre o mediador (professor) e o público (estudantes), sendo o desejo de ensinar e aprender o que os une. (Souza, p.15, 2013).

Sobre a mediação cultural, a mesma visa construir uma interface entre um público e obras (ou saberes), dois estranhos um ao outro (o do público e do objeto cultural) com o objetivo

precisamente de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro. (Davalon, 2007, p.2). A mesma pode ser entendida como o meio de ligação entre o emissor e o recetor. Neste processo, todos têm participação, e a mediação não é apenas um canal de transmissão de informação. (Souza, p. 20, 2013).

Nesse cenário pode-se afirmar, também, que a mediação cultural “comporta elementos como a produção e receção de bens simbólicos (as diversas atividades culturais) e os dispositivos culturais (bibliotecas) como espaços de apropriação.” (Rasteli e Cavalcante, p 48, 2014).

Conforme exposto na mediação cultural, o utilizador e o profissional da informação fazem parte do mesmo processo. O mediador procura fazer com que o utilizador/visitante seja incentivado a repensar a informação e rever o significado das obras de cultura ou arte, de acordo com seu arcabouço de conhecimentos. Através de atividades, de ações culturais, esses espaços visam aproximar e interagir com os utilizadores/visitantes. Ao promover essas atividades os mesmos dinamizam e ampliam seus serviços.

No que diz respeito às ciências sociais, a “noção de mediação está intrinsecamente ligada às teorias da ação. Ou seja, as ações sociais são tidas como parte de sistemas amplos e de processos de compreensão intersubjetiva, noção que introduz o papel do agente (mediação humana).” (Rasteli e Cavalcante, p.46, 2014)

Ainda no campo social, a mediação é entendida como uma forma para incentivar a participação social, assim sendo atua como um meio facilitador na prevenção e gerenciamento dos conflitos. (Oliveira e Freire, p.14, 2009)

Como foi ressaltado antes, em algumas análises feitas, para a área jurídica o conceito de mediação está relacionado com a resolução de conflitos entre uma ou duas partes. No direito a noção de mediação tem um caráter mais resolutivo de conflito entre as partes. Conforme afirma (Júnior, p.187, 2016) "a mediação, entretanto, caracteriza-se pela possibilidade de que um terceiro restabeleça o diálogo entre as partes, de modo que elas mesmas, mediante processo de autorresponsabilização, deverão entender quais os reais interesses envolvidos, negociar e, ao final, chegar a soluções consensuais.”

O significado categórico de resolver conflitos que a mediação assume no Direito, abrange tanto relações familiares como as profissionais e humanas, entre outras. De facto, sobrepujando a ideia de ser um problema sem solução ou essencialmente desgastante, é acima

de tudo uma oportunidade de crescimento pessoal, profissional, social e intelectual dos entes envolvidos. (Silva, 2015, p.97)

O uso do termo mediação pelo senso comum (sentido primeiro do termo) é o de interpor, visando um acordo entre as partes que têm uma divergência, ou seja, apresenta uma ideia de conciliação de um conflito ou reconciliação. Já o mais corrente seria, segundo o senso comum, o de servir de intermediário. (Davalon, 2007, pp. 5-6).

Segundo Rodrigues et al. (2011, p.58), a linha de pensamento e definição conceitual utilizada para se trabalhar noções de mediação são as mais variadas. Isso advém do facto de que temos áreas do conhecimento das mais diversas apropriando-se dela e trabalhando as possibilidades do seu sentido. Adicionalmente, se considerarmos o senso comum, veremos que mediação é a ação de servir de intermediário, aquilo ou aquele que está no meio entre dois pontos, intermediário

Em dada situação, a intervenção com o objetivo de facilitar o entendimento denomina-se mediação, sendo o seu agente chamado mediador. Essa intervenção ou mediação é de fácil entendimento, mesmo quando não altera a forma original da conversa ou acordo. O mediador, portanto, sempre estará presente, a despeito da área de conhecimento no qual é aplicado. (Almeida Júnior et al., 2014, p 100).

1.1. Mediação da informação

Com a explosão da Era Digital decorrente do avanço tecnológico, ocorre a necessidade de repensar como a informação é usada e como seu acesso é facilitado.

Diante disso, ao abordarmos essa mudança do comportamento informacional é imprescindível destacarmos os paradigmas da ciência da informação referentes ao processo de mediação.

Conforme ressalta Ribeiro, em relação ao paradigma custodial, após a Revolução Francesa, foi dado aos profissionais da informação o papel de mediadores, e por muito tempo foi atribuído ao mesmos o perfil de um técnico especializado, importante para o acesso à informação que ao mesmo tempo acabava por exercer um domínio na guarda da informação. Nesse contexto, fica claro que no paradigma custodial o objetivo principal era a guarda da informação e não o acesso a ela.

Apos a segunda guerra mundial, e o avanço das tecnologias, a mediação da informação passa a ser mais centrada no utilizador, no acesso à informação; consequentemente ocorre uma mudança para o paradigma pós custodial, voltado para um serviço que atenda as necessidades informacionais do utilizador, de acordo com suas especificidades e diversidades. O utilizador passa a ser elemento importante nos serviços de informações, os mesmos assumem uma postura ativa e os serviços de informação são direcionados de acordo com seu perfil e necessidade.

Desafios proporcionados pelo novo ambiente Web, colocaram em pauta uma nova questão a respeito da nova mediação a surgir. Como bem nos assegura Ribeiro, a *Web* tem causado uma revolução no que tange os processos informacionais. Fica claro a reordenação nos serviços, a mudança no comportamento dos mediadores (arquivos, bibliotecas, tec.) e dos utilizadores.

É possível afirmar que, como consequências do paradigma pós-custodial, surge uma nova forma de mediação que se transforma devido à instalação dos diversos serviços de informação no ciberespaço. (*web*)

Referenciando Silva e Ribeiro, o paradigma pós-custodial tem vindo a substituir o paradigma custodial, historicista, patrimonialista e tecnicista.

O paradigma custodial traz consigo a ideia de um trabalho mais tecnicista, de guarda e preservação, em que o acesso não era prioridade. Conforme afirma Ribeiro (2009, p 27) “a ideia de preservação e da guarda da memória teve sempre uma prevalência muito grande em relação a ideia de acesso”.

O paradigma antes citado, conserva uma mediação passiva, ou seja, que não privilegia o utilizador, pois a não difusão é característica do mesmo.

Em relação ao paradigma pós custodial, Silva (2009, p 81) afirma que:

A CI que brota deste novo paradigma é um projecto emergente, com fragilidades e com potencialidades, sintonizado com o universo dinâmico das Ciências Sociais e centrado na compreensão do social e do cultural, com influência directa no processo formativo dos futuros profissionais da informação. Assim sendo, faz todo o sentido e necessidade que o conceito operativo de mediação integre o dispositivo teórico-metodológico desta ciência emergente para atender às exigências de um enfoque que só, subsequentemente, é que é comunicacional, ou seja, o foco incide, antes de tudo, na produção informacional (em situações, contexto (s) e meio-ambiente), seguindo-se ou não a dinâmica da partilha, da interacção ou da acção comunicante.

Silva (2009) caracteriza os tipos da mediação pós custodial e informacional, da seguinte forma:

Mediação Institucional: emergente das instituições culturais tradicionais, como as Bibliotecas e os Arquivos, é exercida por mediadores especializados - os profissionais da informação e partilhada com informáticos - responsáveis pela elaboração do *websites* através do qual são disponibilizados os acervos em depósito;

Mediação Distribuída e/ou partilhada: ocorre em *websites* e blogs promovidos por indivíduos ou organizações coletivas, existindo os mediadores que localizam, selecionam e disponibilizam conteúdos, o designer e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação, e os aderentes ao serviço que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários.

Mediação Cumulativa: com a inovação tecnológica, o papel do produtor e utilizador cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de designer e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agrega.

Freitas et al. (2015, p 1) expressa que diante de um novo cenário de mudanças e surgimento de um novo paradigma os arquivos, bibliotecas e museus têm se movido empreendendo esforços para ultrapassar as funções tradicionais. Logo ao invés de se manterem como “repositórios da cultura erudita”, reafirmam a sua posição na era digital, tirando partido da eficaz utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), uma vez que este é meio privilegiado para a gestão, acesso e preservação da informação e do conhecimento. Assim, tendo como objetivo último a prestação de serviços de qualidade ao cidadão/cliente.

A mediação da informação é vista, para Almeida Júnior (2008, p.46), como “toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta, consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propícia a apropriação de informação que satisfaz, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”

A mediação da informação poderá assumir a forma implícita ou explícita. A mediação explícita realiza-se sem a presença física imediata do usuário; já a mediação implícita ocorre nos espaços onde a presença do usuário é inevitável. (Almeida Junior, 2009).

Podemos destacar, por sua vez, o serviço de referência enquanto mediação explícita devido ao seu contacto mais direto com o utilizador.

Conforme refere Adriana Duarte (2012, p.76) “por trás do conceito de mediação informacional está a satisfação das necessidades informacionais dos indivíduos. Como os estudos de usuários visam conhecer as necessidades informacionais dos indivíduos, eles se configuram em excelente instrumento de trabalho para os mediadores de informação.

Por outro lado, nas escolas de Ciência da Informação e da Comunicação francesas, a mediação é entendida como "uma construção teórica destinada a refletir sobre as práticas e os dispositivos que compõem os arranjos de sentidos e as formas comunicacionais e informacionais nas sociedades atuais, sem perder de vista os elos que, tanto os conteúdos, quanto os suportes e os acervos mantêm com a tradição cultural” (Almeida, 2014, p.11).

A mediação é “um processo realizado por mediadores que podem ser humanos ou agentes inteligentes (*softwares*), realizado em sistemas da *web* ou presencial. A mediação da informação passou a ser a conexão entre o coletivo e os indivíduos, realizada para potencializar o acesso ao acervo informacional.” (Fachin, 2013, p 34)

A interferência por parte do profissional, da informação (arquivista, bibliotecário ou museólogo) ao atender o usuário e ao tratar a informação a ser disponibilizada, se configura como uma característica relevante no processo de mediação da informação, ou seja, ações antes neutras e agora consideradas de intermediação.

Com o crescente uso da informação, conseqüentemente há uma diversidade de utilizadores, estes com características e necessidades específicas. Assim sendo, compete ao profissional da informação a escolha do processo de mediação adequado à realidade de cada ambiente informacional.

1.2. O papel mediador das bibliotecas, arquivos e museus

Os arquivos, museus e bibliotecas públicas são espaços de memória e identidade coletiva e têm como objetivo a educação, a pesquisa e aquisição de conhecimentos. Nesse contexto, seus serviços promovem a preservação e disseminação de informações no contexto local. Assim, um dos seus aspectos relevantes é facilitar a ligação dos utilizadores com os acervos, uma vez que assim garantem a sua preservação, proporcionam o acesso e uso útil da informação, e permitem conservar a memória comum compartilhada com a comunidade local.

Freitas et al. (2015, p 1), expressam que diante de um novo cenário de mudanças e de um novo paradigma, e para além da visão que tradicionalmente existia acerca de arquivos,

bibliotecas e museus como apenas “repositórios da cultura erudita”, estes passam a fazer uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), uma vez que estas se tornaram um meio privilegiado para a gestão, acesso e preservação da informação e do conhecimento. Sendo assim, possuem como objetivo hodierno a prestação de serviços de qualidade ao cidadão/cliente.

Complementar aos aspetos abordados, os arquivos, museus e bibliotecas públicas contribuem para a manutenção dos valores culturais, possibilitando “o acesso continuado à informação autêntica, para garantia tanto de direitos ou deveres jurídicos, como para proteger valores patrimoniais e culturais” (Gabriel et al., 2016, p 1). Vale considerar esses espaços citados, como mediadores importantes para construção do conhecimento coletivo, na medida em que o utilizador faz uso da informação contida em seus acervos para produção e divulgação de conhecimento em área diferentes. As bibliotecas, por sua vez, ao assumirem seu papel mediador, contribuem para a produção de conhecimento.

Segundo Bueso (2011, p.7) “Arquivos e museus constituem espaços privilegiados de estudo, preservação e defesa da memória histórica de um país, região ou comunidade, manifestando uma função social indissociável na promoção da educação e cultura de um determinado local, podendo reforçar-se mutuamente neste papel”.

Em relação aos arquivos históricos, a mesma autora afirma que ele se apresenta primeiramente como uma fonte essencial de informação, nomeadamente para os museus municipais, cuja ligação territorial partilham com o arquivo. O mesmo poder-se-á afirmar relativamente ao museu, cujo património se afigura como uma rica fonte documental para o arquivo que com ele partilha a história.

Nas unidades de informação como bibliotecas, arquivos e museus há uma atenção em relação ao acesso à informação que se reúne pelo que a mediação informacional é imprescindível e exerce um papel fundamental nas atividades desenvolvidas quotidianamente pelos profissionais da informação.

Em relação à mediação nessas unidades de informação, a interferência é uma característica comum. Portanto, podemos considerar que os profissionais da informação, seja ele bibliotecário, arquivista ou museólogo interfere no processo de mediação. (Ferreira et al. 2013, p. 165) e esperam que os usuários compreendam que essa interferência ocorre para auxiliar e não para manipular (Almeida Júnior, 2014, p.102)

Neste contexto, “os profissionais dos serviços de informação, como os Bibliotecários ou os Arquivistas, assumem a dupla função de educadores e facilitadores, guiando os utilizadores nas suas pesquisas, ou seja, praticando uma mediação assente na definição estandardizada das competências dos utilizadores.” (Carvalho 2014, p 75)

Enquanto guias, os mediadores ao facilitarem esse processo de busca de informação, procuram ampliar a visão dos utilizadores, cabendo ao utilizador, posteriormente, decidir que caminho deverá seguir para ampliar seus conhecimentos.

Apesar das bibliotecas possuírem um papel que não se restringe somente ao fornecimento da informação, mas que transborda para a própria apropriação desta pelo usuário. Desse modo, quando o bibliotecário desempenha suas atividades, este deve ter como objetivo prover o acesso e a apropriação de informação. Podemos então inferir que, de facto, existe uma mediação entre o usuário e a informação. Quando organiza e representa o conhecimento, e interage com os usuários, se concretiza o processo de mediação. (Carvalho, 2014, p. 103)

No que tange aos arquivos, “mais do que organizar para testemunhar, os arquivos possibilitam, através da mediação, um percurso que pode resultar em conhecimento”. no entanto, posterior ao tratamento documental, o enfoque na mediação humana coloca ao arquivo, ao arquivista e aos procedimentos com os quais atua, um desafio: organizar com foco na produção do conhecimento e, em especial, com foco no utilizador. (Ferreira et al., 2013 p.166).

Já o museu é um espaço (instituição) de cultura e memória. Vale a pena salientar que o “conceito de memória é indissociável ao de informação e, de certo modo, do desconhecimento, pois todos eles remetem para dimensão cognitiva do ser humano” (Passarelli, 2013, p. 90). Deste modo, é importante também ressaltarmos o papel do museu como mediador cultural. A mediação cultural, enquanto postura e ação não tenciona apenas associar as expressões artísticas e qualidades dos objetos, mas leva em consideração a interação com o público, de forma a propiciar significados entre o público e a obra e a constatar as características culturais de uma sociedade. (Pillotto et al., 2015, p.151).

Os autores citados adiantam que os museus devem ser vistos como instituições que desempenham uma ação cultural e educativa, porque se encontram envolvido em processos de educação formal e não formal constituem uma unidade funcional e social, um espaço dinâmico que promove a difusão cultura e educacional.

Em relação à mediação nesses espaços, Marandino (2008, p 28) afirma que:

O papel social dos museus é, sem dúvida, o de formação do indivíduo. Sob a ótica educativa, o museu deve, como uma de suas principais funções, permitir a esse indivíduo tornar-se sujeito de sua aprendizagem. Nesse contexto, as ações realizadas pelas instituições, no sentido da comunicação museológica, adquiriram caráter de educação não-formal, pois tratam da apropriação de conhecimento científico pela sociedade fora do espaço escolar. Essa apropriação é, muitas vezes, facilitada por um serviço educativo, o qual dispõe de mediadores adequadamente formados para tal atividade.

No que tange ainda às atividades educativas desempenhadas no museu, o termo mediação possibilita uma visão mais ampla desses serviços sócio educativos, assim como a relação do profissional da informação com o utilizador, que se torna mais ativo no processo educativo, sendo estimulado a participar, ou seja, a interagir desse processo de troca de conhecimentos, tendo em vista que cada utilizador possui um arcabouço cultural e cada elemento de informação do acervo possui um significado diferente para cada um. O profissional da informação, por sua vez, enquanto mediador nestes espaços, propõe uma relação de diálogo em todos os processos educativos.

Diante do exposto, no que se refere as bibliotecas, arquivos e museus, os mesmos podem ser considerados como ambientes de interação para mediação da informação, a fim de suprir as necessidades de um público cada vez mais diversificado e, desta forma contribuir com o acesso, uso e disseminação da informação.

1.3. Comportamento informacional dos utilizadores

Compreender o comportamento dos utilizadores na busca e acesso à informação é uma tarefa que requer dos profissionais da informação atenção especial. É necessário ter a capacidade de identificar suas dificuldades a fim de colaborar e facilitar o acesso à informação que buscam.

Contudo, (Gasque et al. 2010 *apud* Wilson, 2000; p.22) apresenta quatro definições de comportamento informacional:

- comportamento informacional: a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa;

- comportamento de busca da informação: a atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objetivo;
- comportamento de pesquisa de informação: o nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos;
- comportamento do uso da informação: constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

Nesse sentido, podemos afirmar que os estudos das necessidades dos utilizadores é a base para o trabalho de mediação. Ainda nesse contexto, Ribeiro (2009, p.31) afirma que os profissionais de informação além de investigar o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação, também se debruçam através de estudos de satisfação, sobre a premissa que desvenda até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa e, finalmente, averigua através de estudos de impacto ou benefício, os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efetuaram a pesquisa.

Nas últimas décadas ocorreu uma mudança na forma de abordagem dos estudos de utilizador. O foco dos novos estudos voltou-se mais para o utilizador do que nos sistemas de informação, ou seja, são usados modelos de análise mais centrados no indivíduo que no sistema. O utilizador deixou de ser um elemento passivo, recetor de informação, obediente às regras estabelecidas pelo sistema. Pelo contrário, começaram a considerar-se os fatores psicológicos e emocionais que norteiam o utilizador na busca por informações, conferindo-lhe um aspeto mais ativo. (Ribeiro, 2009, p.32)

De acordo com esse pensamento Ribeiro (2009) aponta:

A preocupação com as necessidades individuais dos utilizadores e seu comportamento na pesquisa de informação obrigou também a alterar os métodos tradicionais de investigação na área dos estudos de utilizadores, uma vez que novos conceitos operatórios e novos procedimentos metodológicos precisavam de ser desenvolvidos. A resolução deste problema levou diversos autores à concepção de modelos interpretativos dos comportamentos informacionais, que fizeram escola e serviram de orientação para muitos dos estudos levados a cabo nas décadas de oitenta e noventa. (p.32)

Estudos recentes procuram ser mais abrangentes. Não há uma restrição do indivíduo apenas com o sistema de informação, mas compreender o contexto da necessidade gerada. Não é avaliado apenas o comportamento na busca por informações, mas o comportamento informacional do indivíduo. (Duarte et al., 2012, p.77).

Os serviços de informação *on-line* provocaram uma mudança nos espaços convencionais, o que por sua vez possibilitou repensar a questão dos estudos de comportamento informacional dos utilizadores, diante desses cenários virtuais. Conforme Ribeiro (2009, p 33) “está a revolucionar e a instaurar o reordenamento possível para os serviços de informação e para o comportamento dos mediadores (arquivistas, bibliotecários, documentalistas, gestores de informação, designers de conteúdos, multimídia etc.) e de utilizadores (em especial, os info-incluídos e os *born digital* ou nativos da Internet).”

Diante desse contexto, buscamos apresentar modelos de comportamento informação a partir de estudos disponíveis na literatura internacional, modelos de comportamento na busca e uso de informação, mais especificamente dos estudos realizados por Kuhlthau (1991) e David Ellis (1989).

O modelo de Wilson (1981) é baseado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas do indivíduo. Neste modelo, o comportamento na busca de informação é motivado por uma necessidade percebida pelo usuário. A busca por informação poderá ser feita em sistemas formais como bibliotecas, serviços *on-line* ou centro de informação ou sistemas informais. Ou seja, o usuário pode buscar informação de outras pessoas ao invés de usar sistemas de informações formais como as bibliotecas, por exemplo. O estudo aborda as barreiras que o usuário poderá encontrar na busca por informação, barreiras essas do tipo pessoal, interpessoal e ambiental, ou seja, relacionadas ao próprio usuário, ao ambiente.

No modelo de Kuhlthau (1991) são apresentados aspetos cognitivos e afetivos no processo e busca de informação. O estudo descreve o ISP (Processo de Pesquisa de Informação) na perspectiva do utilizador, a forma construtiva pela qual o usuário encontra significado a partir da informação encontrada. A ansiedade e incerteza integram o processo de busca inicial. A experiência, sentimentos, pensamentos e ações estão envolvidos nesse processo. (aspetos cognitivos e afetivos). O ISP possui seis estágios, sendo eles:

- Início- quando o indivíduo no primeiro momento não consegue compreender o conteúdo e os sentimentos de ansiedade apreensão são característicos. O utilizador reconhece a necessidade da informação.

- Seleção - Essa etapa consiste na identificação e seleção de tópico geral de investigação.
- Exploração - O objetivo é a investigação sobre o tema geral a fim de formar um ponto de vista pessoal. Sentimentos de dúvida, incerteza e confusão caracterizam esse estágio.
- Formulação - Um estágio de extrema importância e decisão. A pessoa já possui clareza e confiança.
- Coleta - Nesse estágio há uma maior interação entre o utilizador e o sistema de informação. A confiança aumenta com interesse no aprofundamento do objeto.
- Apresentação - Tarefa de conclusão da investigação. Preparação para o uso das evidências. Apresentação e aplicação das informações encontradas. Caracterizado pelo sentimento de alívio, satisfação ou decepção.

Outra investigação levada a cabo na Universidade de Sheffield, foi a de David Ellis (1989), que estuda o comportamento informacional de cientistas e cria um modelo de análise baseado em aspectos cognitivos. O modelo em questão, apresenta seis características que são:

Iniciar - atividades de busca de informação inicial.

Encadear - o investigador segue as referências que consequentemente poderão levar a outros materiais de informações relevantes.

Navegar- Forma de pesquisa semi - dirigida a uma área de interesse geral.

Diferenciar- usar diferenças entre fontes como filtros a fim de verificar o material analisado.

Monitorar - Consiste em monitorar as fontes específicas.

Extrair- o trabalho de uma fonte específica para obter material de interesse.

Não é preciso que o utilizador esteja envolvido em uma atividade de busca formal de informação para que o mesmo possua um comportamento informacional. Tendo em vista que no cotidiano as pessoas necessitam e buscam informações para resolver problemas de sua vida. (Matta, p.137, 2010)

A mediação da informação pode ser facilitada com a prática na utilização de estudos sobre comportamento informacional de utilizadores, assim como o uso de método e técnicas mais adequados e também de abordagens cognitivas que visam estudar as características dos usuários na busca por informação e atender as necessidades de utilizadores em um ambiente informacional cada vez mais tecnológico.

1.4. Plataforma digital e inclusão digital

Ao abordar as questões de inclusão digital, é importante ressaltarmos a importância da literacia informacional para a inclusão digital.

A UNESCO (2005), em termos gerais, define a literacia como uma “habilidade para identificar, entender, interpretar, criar, comunicar e utilizar computadores, como também o uso de materiais impressos e escritos, associados a contextos em mutação. A Literacia envolve uma atitude contínua de aprendizagem ao permitir que os indivíduos alcancem seus objetivos, desenvolvam conhecimento e potencial para participar ativamente na comunidade e na sociedade como um todo.” (Gallotti, Santos & Souza, 2015 p. 346).

O termo literacia ou letramento foi incorporado da tradução em inglês *literacy*. Assim, há uma diferença entre alfabetização e literacia, que consiste na necessidade de ensinar não só a ler e a escrever, mas assimilar a fala e a escrita de forma reflexiva para fazer uso delas (Kanyat, 2013, p 6).

O termo literacia é também usado noutros sentidos, como por exemplo, o conceito de literacia informacional e mediática, “basicamente significa possuir a capacidade de utilizar os meios de comunicação e os media, em geral, de compreender e ajuizar criticamente os seus diversos aspetos e conteúdos e de comunicar em diversos contextos” (Lage et al. 2011, p. 3)

Para Pacheco (2007) “literacia da informação consiste num conjunto de competências que permitem reconhecer a necessidade de informação e actuar de forma eficiente para suprir essa necessidade, obtendo informação, avaliando-a e revendo o processo de pesquisa”.

A expansão tecnológica e o surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação trouxeram novas plataformas, capazes de uma maior interação e comunicação, o que conseqüentemente requer do indivíduo novas habilidades no que diz respeito ao acesso uso e apropriação da informação que é produzida nesses meios. Esse novo cenário gera necessidades de literacias informacionais para o utilizador, ou seja, é necessário ainda um desenvolvimento de competências em literacia informacional a ser pensado. Nesse sentido, a educação para informação exerce um papel para obtenção da mesma pelos indivíduos, a educação para inclusão.

Para Passarelli e Junqueira (2012, p.19), promover a inclusão digital é ter por consequência a promoção da inclusão social. Desta forma, inclusão digital “não significa apenas

prover as ferramentas, mas possibilitar seu uso de forma crítica, estimulando o aperfeiçoamento das potencialidades informativas e cognitivas e também, as atividades cidadãs”.

Pode-se afirmar que o número de recursos em informação não é sinónimo de melhorias, se o cidadão/utilizador não souber avaliar e compreender criticamente a informação que necessita. Os recursos, portanto, só estão dispostos, mas sem qualquer qualidade de uso, ou seja, não cumprem o real objetivo de facilitar o acesso para que todos possam utilizar a informação de forma eficiente e clara.

Gil (2015, p.21 apud Martini (2005) acrescentar que:

Inclusão digital não acarreta apenas o acesso às tecnologias, mas, fundamentalmente, uma nova via para que se possam incrementar os direitos cívicos, o exercício pleno da cidadania e o combate à pobreza com vistas a um maior e mais amplo desenvolvimento local. Isto quer dizer que a inclusão digital vai implicar um envolvimento ativo dos cidadãos por meio de comportamentos que se inter-relacionem via redes digitais em todas as áreas. econômicas, políticas, culturais, governamentais e não governamentais.

No que tange à plataforma digital, esse conceito aborda características diversas e até contraditórias. Mesmo assim em concepções dicionarizadas, prevalece uma ideia constante que é “plataforma é uma base que se destaca e serve para nela ser posto algo” (Passarelli, 2014, p. 115).

Ainda concernentes às plataformas digitais, é possível propor que as mesmas sejam entendidas como um espaço tecnológico, que continua por ser constituído por *hardware* e *software*, em que os serviços tenham com objetivo torná-lo como um instrumento para promover a mediação infocomunicacional. Assim ainda no que concerne ao conceito operativo de PD, o mesmo funciona como suporte tecnológico e objeto mediador da infocomunicação humana e social. (Passarelli et al., 2014, p 116).

Em relação à mediação em determinadas plataformas digitais, o mesmo autor assinala que esta pode ser caracterizada por um ou mais tipos de interação. Dependendo da proposta e do tipo de interação estas ajudam a manter a coerência e a consistência na concepção ou nos estudos dos previsíveis comportamentos advindos da mesma, sejam de natureza mútua e/ou iterativa. (p 96).

A utilização das plataformas digitais são um elo de ligação entre o cidadão e os serviços públicos por exemplo, pois através dela é possível uma promoção de seus serviços, assim como um espaço para o utilizador expor, através de comentários ou críticas, sua satisfação em relação aos mesmos. A interatividade é algo que caracteriza as mesmas.

Brandão (2017 p.13) enfatiza que “o conceito de plataformas digitais funciona como o elo. Assim, surge um elemento novidade, as plataformas digitais que desempenham o papel disseminador de informação num processo bidirecional de comunicação entre cidadão e a administração pública”.

Podemos considerar que o surgimento dessas ferramentas possibilitou o acesso e a difusão dos serviços públicos, de forma a aproximar ainda mais o utilizador/cidadão dos mesmos e os tornar ainda mais participantes no processo de mediação e de busca por informação.

1.5. Bibliotecas, arquivos e museus na Web

Com o crescente desenvolvimento das TIC, tecnologias de comunicação e informação, as unidades de informação como as bibliotecas, arquivos e museus também expandiram seus espaços para além do físico. Nesse sentido a Internet se configura como um ambiente em que as instituições podem ampliar seus serviços aos utilizadores; uma ferramenta de comunicação e interação que pode ser mais eficaz na disseminação da informação.

Em relação ao uso das tecnologias da informação e comunicação pelas bibliotecas, arquivos e museus, é importante destacar a utilização dos *websites* e das redes sociais enquanto ferramentas utilizadas por essas unidades de informação, para divulgação e promoção de seus serviços junto ao utilizador.

Diante do exposto, é importante ressaltarmos as diferentes características das plataformas digitais como *Facebook*, *Blog*, *Websites*, *E-mail*, enquanto ambientes digitais utilizados pelas BAM para divulgação de seus serviços, além da interação e mediação com os utilizadores.

O *Facebook* é uma plataforma social que tem como característica a partilha de informação e ideias. Através de um perfil criado, é possível interagir e partilhar comentários, além de realizar buscas rápidas de informações. O mesmo possui vários outros recursos disponibilizados para uma total interação. Apesar de ser um ambiente informal, seu uso tem sido cada vez mais frequente pelos serviços públicos, a fim de interagir e divulgar suas atividades.

O *Blog*, por sua vez, além de ser uma rede social dinâmica, é um canal de expansão de informações, além de agregar conteúdos relevantes. Essa plataforma possui um espaço para textos, além de imagens, sendo também de fácil gerenciamento pelas instituições, possui uma estrutura que permite atualizações. O mesmo foi considerado inicialmente como um diário *on-line*. Atualmente seu uso atende as várias necessidades informacionais, sendo usado para expressar ideias e divulgar serviços através de suas publicações. Constitui-se, portanto, em um espaço de fácil interação, uso e criação pelos serviços informacionais.

Já diferente das outras plataformas citadas, o *E-mail* é um recurso para comunicação direta e pessoal. É uma plataforma que faz parte do cotidiano das pessoas, sendo uma das ferramentas de comunicação mais populares que existe. Através da mesma, é possível enviar e trocar mensagens de forma mais específica e particularizada.

Em relação ao *Website* (conjunto de páginas *Web*), através do mesmo é possível apresentar a instituição, sua história, contatos, serviços oferecidos pela mesma, por exemplo.

Conforme estudo sobre o uso dos *websites* pelas unidades de informação, Amaral e Guimarães apontam que:

"Os websites de unidades de informação são capazes de desempenhar diversas funções, visto que podem fornecer informações institucionais, informações sobre o funcionamento da unidade de informação e seus recursos informacionais; instruções sobre como utilizar seus produtos e serviços; podem servir como portal para outras fontes de informação de interesse de seus públicos; podem servir como fonte de pesquisa, além de serem utilizados como instrumentos de promoção e de comunicação com os mais diversos tipos de públicos internos e externos da unidade de informação. Com base na quantidade de recursos oferecidos por meio da web, os websites das unidades de informação podem ser considerados verdadeiras bibliotecas digitais. (p 2, 2008).

De acordo com as referidas autoras, é preciso que haja um planejamento para utilização dos recursos dos websites, de forma a atingir os objetivos das organizações. Nesse sentido, é

necessário verificar os critérios de usabilidade para um serviço de *on-line* eficiente, que atenda as necessidades e expectativas do utilizador.

Em relação a usabilidade, Amaral e Guimarães (2002, p.5) descrevem seis funções a serem consideradas pelos *Websites* de unidades de informação: Função informacional, função promocional, função referencial, função de pesquisa e função de comunicação.

Com base na Descrição das funções desempenhadas por *websites* de bibliotecas, Fontoura (2016, p.22), apresenta a seguinte tabela:

Tabela 1: Classificação das funções nos *websites*

CLASSIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES	DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES	FATORES INDICATIVOS DA FUNÇÃO NO WEBSITE
INFORMACIONAL	Prover informações sobre a biblioteca.	Informações sobre a biblioteca.
PROMOCIONAL	Utilizar o potencial da Internet para promover a unidade de informação.	Uso de ferramentas promocionais da Internet.
INSTRUCIONAL	Fornecer instruções de uso.	Instruções de uso da biblioteca e seus recursos informacionais.
REFERENCIAL	Ampliar o acesso além do acervo da Biblioteca.	<i>Link</i> para outras fontes.

DE PESQUISA	Tornar disponíveis todos os serviços e produtos.	Serviços/produtos oferecidos <i>on-line</i>
DE COMUNICAÇÃO	Usar a interatividade para estabelecer relacionamentos.	Uso de mecanismos para estabelecer relacionamento.

Fonte: Criada por Fontoura (p.22, 2016)

A respeito da informação e comunicação disponibilizada no espaço virtual pelos museus, Carvalho apud Schmeibeng (2004) descrevem as seguintes categorias de museus:

Museu Folheto (The brochure museum): sites com informações básicas sobre o museu. Apenas com a intenção de informar os visitantes sobre o mesmo;

Museu de Conteúdo (The context museum): site que apresenta o serviço do museu. O visitante pode explorá-lo *on-line*. As coleções são apresentadas de forma detalhada, sendo mais útil para utilizadores mais preparados por não possuir um conteúdo didático de forma mais desenvolvida.

O museu de aprendizado (*The learning museum*): site apresenta um desenvolvimento mais didático, através de links com informações adicionais que fazem com que o visitante retorne ao site. Tem como objetivo estabelecer uma relação pessoal com possibilidade de adesão *on-line*. O objetivo é trazer os internautas para o museu para que vejam os objetos reais.

Museu Virtual: (*The virtual museum*) proporcionam uma conexão às coleções digitais de vários museus. O mesmo não possui acervo físico, sendo as coleções digitais criadas sem qualquer ligação com alguma no mundo físico. (Schweibenz,2004).

Em relação às instituições arquivísticas devido a grande potencialidade da Internet, as mesmas estão a criar *sites* para divulgação de serviços e produtos. Fica claro que com a amplitude de acervos e conteúdos disponíveis na *Internet*, ocorre uma substituição gradativa dos serviços de arquivos convencionais para o ambiente virtual. (Ohira et al., p.55,2005)

Com a difusão das ferramentas da *web*, sobretudo as redes sociais como *Facebook*, a adesão por parte das unidades de informação tem sido grande. Podemos constatar na literatura diversos estudos a respeito do uso das redes sociais na promoção dos serviços informacionais.

Nesse sentido, em relação às características da *Web 2.0* pode-se dizer que antes a Web possuía uma estrutura em que os sites apresentavam seus conteúdos sempre estáticos, sem qualquer interação. Atualmente com uma plataforma mais dinâmica e interativa, há uma maior

conexão com as comunidades de utilizadores que possuem os mesmos interesses. (Blattman e Silva, p.199,2007)

Os referidos autores demonstram através da figura a seguir características da Web 2.0.

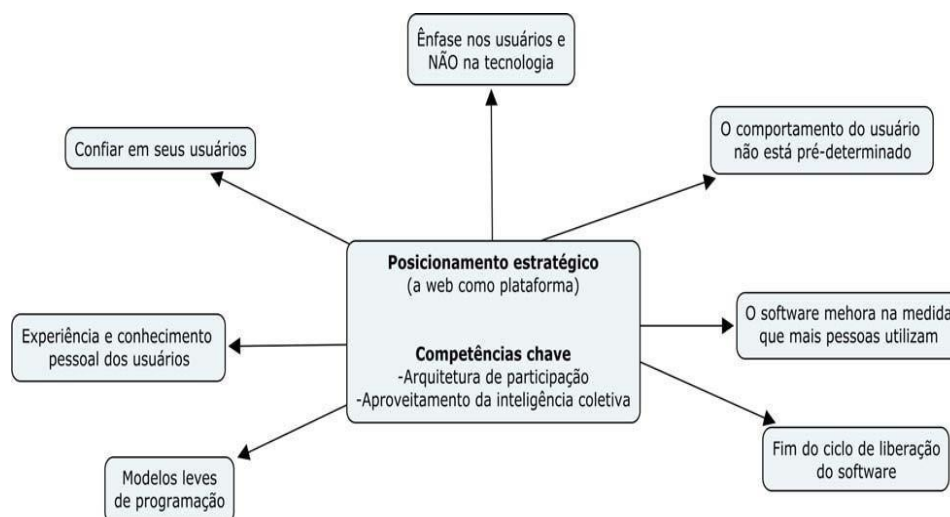


Fig. - 1 Características da web 2.0 (Fonte: Blattmann e Silva (p. 199, 2007))

Gouveia (2013, p .3) ressalta que “As redes sociais podem ser uma ferramenta extremamente eficaz na divulgação e promoção dos serviços das bibliotecas públicas que, mais do que nunca, necessitam de se equilibrar numa linha ténue entre a tradição e as tecnologias de informação, entre a biblioteca de papel e a biblioteca virtual.

Gouveia e Cardoso (p. 5) escrevem ainda que:

Com o apoio destas novas ferramentas e aplicações, hoje, mais do que nunca, as bibliotecas têm a oportunidade de redesenhar os seus serviços, interagindo de outra forma com os seus utilizadores. A utilização, por parte das bibliotecas, de tecnologias multimédia, potencia a divulgação dos seus fundos bibliográficos e de todas as atividades planeadas, funciona como um excelente canal de divulgação e promoção. As bibliotecas, sob pena de estagnarem o seu crescimento, o seu desenvolvimento e deixarem de responder prontamente às pretensões dos seus utilizadores, não podem ficar de costas viradas à atual evolução tecnológica.

O fenómeno contemporâneo da popularização das redes sociais de comunicação, dentre elas o *Facebook*, se configuram numa ótima oportunidade que está a ser aproveitada pelas bibliotecas de todo mundo, a fim de demarcar espaço e aproximar-se mais dos usuários. Dentre as motivações e objetivos destas, está o intuito de se aproximar dos jovens e adolescentes para assim despertar o interesse e familiarizar-se com novos utilizadores. Além disso, busca obter maior visibilidade na Web, promover atividades, implantar novos serviços, em suma estabelecer novos contatos com a comunidade. (Alvim, p.22, 2011)

A mesma autora afirma que ao analisar o comportamento das bibliotecas portuguesas face as novas ferramentas 2.0, conclui que a adesão destas redes sociais como o *Facebook*, não significa que todos os recursos que estas possuem estão, de facto, sendo corretamente ou adequadamente exploradas e usadas para melhor informar o público.

Com efeito, outra ferramenta a destacar pelo uso nas unidades de informação é o *Blog*. A referida ferramenta de Web tem sido um instrumento de comunicação eficiente para a interação entre os serviços de informação e os utilizadores.

De acordo com Alvim (2007, p.3) em outra perspectiva “o *Blog* poderá ser utilizado pelas unidades de informação “como um novo serviço, nas estruturas de documentação e informação, poderá ser um local de debate, um relato de experiências e de opiniões; poderá ser um repositório de informação sobre a vida de uma instituição”.

Podemos destacar, portanto, ainda o uso dessas ferramentas na promoção de uma participação mais ativa do utilizador, no momento em que o mesmo faz uso desses espaços para expor suas necessidades, críticas e sugestões em relação ao serviço de informação utilizado. Ao mesmo tempo, é preciso que os profissionais das unidades de informação envolvidas analisem suas atividades de mediação e percebam as possíveis necessidades e fragilidades existentes, para que possam garantir uma maior qualidade na mediação.

2. Metodologia e análise da informação

2.1 Caracterização do estudo

O presente trabalho tem como objeto de estudo os serviços de bibliotecas, arquivos e museus municipais (SBAM), que fazem parte da região metropolitana do Porto, composta por dezassete municípios

A escolha dessas três unidades de informações deve-se ao facto de todas possuírem a responsabilidade em comum da recolha, organização e disseminação da informação e ao mesmo tempo, serem serviços municipais que, teoricamente, têm como objetivo servir uma comunidade com características em comum.

Inicialmente, identificamos a presença desses serviços em meio digital, de forma a perceber melhor sua utilização enquanto instrumentos. Foi feito um levantamento de forma mais particularizada de cada município e seus respetivos serviços de biblioteca, arquivo e museu, a fim de verificar se possuíam, cada um deles, páginas na internet para divulgação de seus serviços ao utilizador/cidadão.

Em seguida, procedeu-se a caracterização geográfica e sócio económica desses dezassete municípios, com análise de dados estatísticos retirados do site Pordata (Base de dados Portugal Contemporâneo). Os dados foram agrupados em uma planilha do Excel e, em seguida, foram elaborados gráficos representativos das características mais relevantes para este estudo.

Diante do exposto, trata-se de uma investigação caracterizada por ser do tipo exploratória e descritiva. Os estudos exploratórios visam reconhecer uma realidade que até então foi pouco estudada, para consequentemente levantar uma hipótese dessa realidade, (Carmo e Ferreira, 2008, p.49), ter um contacto maior com o problema pouco explorado para torná-lo mais explícito, obter uma visão panorâmica. De acordo com Gil (2002,41) a pesquisa exploratória “na maioria dos casos assume a forma de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso”.

Já os estudos descritivos possuem como objetivo principal a descrição de determinadas populações ou fenómeno. É caracterizada pela utilização de questionários e da observação sistemática na coleta de dados. (Gil, 2002, p.42)

Quanto a recolha de dados desse estudo, será objeto de análise qualitativa e quantitativa. No que se refere ao método qualitativo, o mesmo está centrado em estudar comportamentos,

opiniões de determinados indivíduos de uma população, a fim de entender o porquê de determinados comportamentos. É utilizado para identificar hipóteses para um problema e descobrir as percepções e expectativas dos indivíduos.

Em relação ao método qualitativo, Wolffenbüttel (2008) assevera que o mesmo tem a finalidade de reduzir a distância entre pesquisador e pesquisado, entre teoria e dados, entre contexto e ação. A principal característica desse estudo é a participação do investigador na condução e interpretação do universo da pesquisa, pois o mesmo observa, registra e analisa interações reais entre pessoas e entre pessoas e sistemas.

Ainda em relação a metodologia qualitativa, a mesma “preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise detalhada sobre investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento, etc.” (Marconi e Lakatos, 2006, p. 269). Através desse método foi possível analisarmos os conteúdos obtidos no estudo de observação das plataformas (*Websites, Facebook e Blog*) das instituições de biblioteca, arquivo e museu da AMP.

Em relação ao caráter da pesquisa quantitativa, a mesma caracteriza-se por utilizarmos os dados estatísticos resultantes da análise efetuada sobre os aspetos que consideramos relevantes para este estudo, como a caracterização dos municípios, dos websites, da resposta a inquéritos e do conteúdo das plataformas sociais usadas pelas bibliotecas, arquivos e museus e dos municípios da AMP.

2.2 Instrumentos de recolha de dados

Num primeiro momento, foi feita a caracterização geográfica e sócio económica dos municípios da AMP, através de dados estatísticos recolhidos do portal da Web Pordata (Portugal Contemporâneo), dados estes de 2015, 2016 e 2017. Foram construídos gráficos de forma a apresentar melhor os referidos dados. A recolha da informação estatística permitiu um conhecimento mais correto das características socioeconómicas dos 17 municípios, cujas especificidades têm, obrigatoriamente, reflexo na oferta de serviços por parte dos respetivos municípios.

No segundo momento, foi feita uma busca na internet de todos os dezassete concelhos da AMP e das suas respetivas bibliotecas, arquivos e museus, a fim de identificar a existência de URL das mesmas, ou informações em outras páginas. Após esse levantamento foi construído

um quadro com as páginas Web das unidades informacionais encontradas (BAM), as quais foram divididas em páginas mais completas, atualizadas pelo serviço e páginas estáticas com conteúdos apenas informacional da instituição.

Procedemos, posteriormente, a um levantamento na literatura da área, a fim de encontrarmos modelos para análises de funções em Websites de unidades de informação, para podermos fazer uma análise quanto aos atributos dos websites ou páginas encontradas e consideradas de conteúdos mais completos. Para a avaliação dos *websites* das BAM, foi usado o modelo proposto por Guimarães e Amaral (2002), por estar mais adequado a serviços de informação e, também, foram consideradas alguns atributos incluídos no Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado (Oliveira, Santos & Amaral, 2003).

Com o objetivo de conhecer a rapidez e eficácia da interação dos serviços com os seus utilizadores, foram elaboradas duas questões que foram enviadas por email a todos os serviços de BAM que disponibilizam um endereço eletrónico para contacto.

Utilizando o método de observação participante, foi pedido a duas pessoas que enviassem, cada uma, uma questão diferente, para permitir observar, através das respostas dos mesmos, como se dá a mediação da informação através desse meio. Os resultados permitiram perceber se os endereços eletrónicos estavam ativos e o tempo de resposta dos serviços. As perguntas colocadas eram de tipo diferente: uma mais simples, que não exigia conhecimentos técnicos na área da Ciência da Informação; outra mais complexa para ser respondida por um profissional de informação. A primeira questão colocada pelo utilizador, para todas os endereços eletrónicos encontrados, foi sobre o procedimento para realização de uma visita em grupo. Já o segundo utilizador colocou a questão sobre o documento mais antigo existente no acervo.

Por último, foi realizado um inquérito estruturado com 4 (quatro) questões, cujo objetivo era conhecer os recursos humanos imputados à atualização da informação e resposta aos utilizadores nas plataformas digitais, assim como para saber qual o meio de comunicação digital preferido pelos utilizadores para contactar o serviço.

O inquérito foi construído na aplicação de formulários do *Google drive* e foi encaminhado para os 40 emails das bibliotecas, arquivos e museus da AMP, estando ativo por mais de uma semana.

2.3 Caracterização dos municípios da AMP

A área metropolitana do Porto é composta por dezassete municípios. Uma grande região situada no litoral norte de Portugal e que tem como cidade-polo o Porto.

Os dezassete concelhos que compõem a AMP são: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Paredes, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

Os referidos concelhos possuem características e identidades únicas demonstrando assim uma diversidade cultural.

De acordo com informações estatísticas retiradas do portal Portada (Portugal Contemporâneo) foram construídos os gráficos com as seguintes características geográficas e socioeconómicas dos 17 municípios da AMP referentes aos anos de ano 2015/2016/2017:

- População residente
- Densidade Populacional
- Freguesias
- População em idade ativa 15 ou mais anos
- Idosos % 65 e mais anos
- Poder de compra per capita
- Alunos de ensino não superior e alunos de ensino superior

A figura 2 apresenta a densidade demográfico da população residente da AMP no ano de 2016.

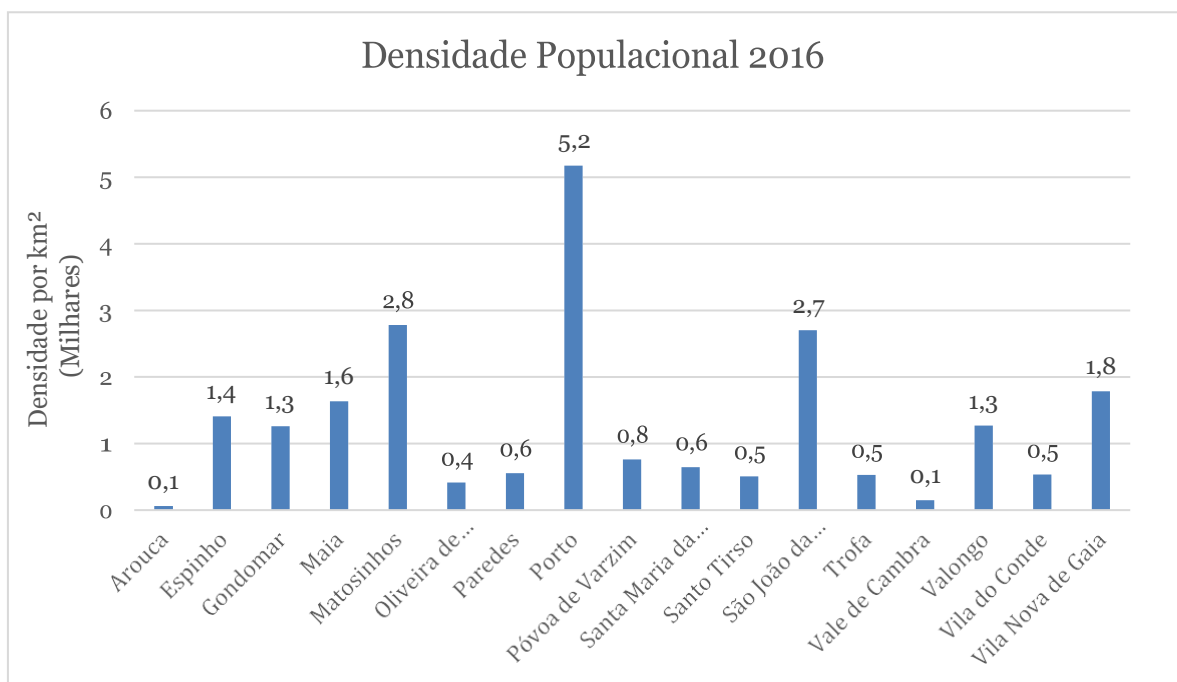


Figura 2: Densidade populacional dos Concelhos da AMP – 2016 (Fonte: dados Pordata (2018))

O gráfico mostra que os municípios do Porto (5.2), Matosinhos (2.8) e São João da Madeira (2.7) detêm a maior densidade populacional. Já os municípios de Arouca (0,1) e Vale de Cambra (0,1) são os menos populosos. Logo pode-se presumir que as concentrações populacionais estão intrinsecamente ligadas à maior ou menor grau de urbanização apresentado nessas regiões, bem como às atividades nelas desenvolvidas.

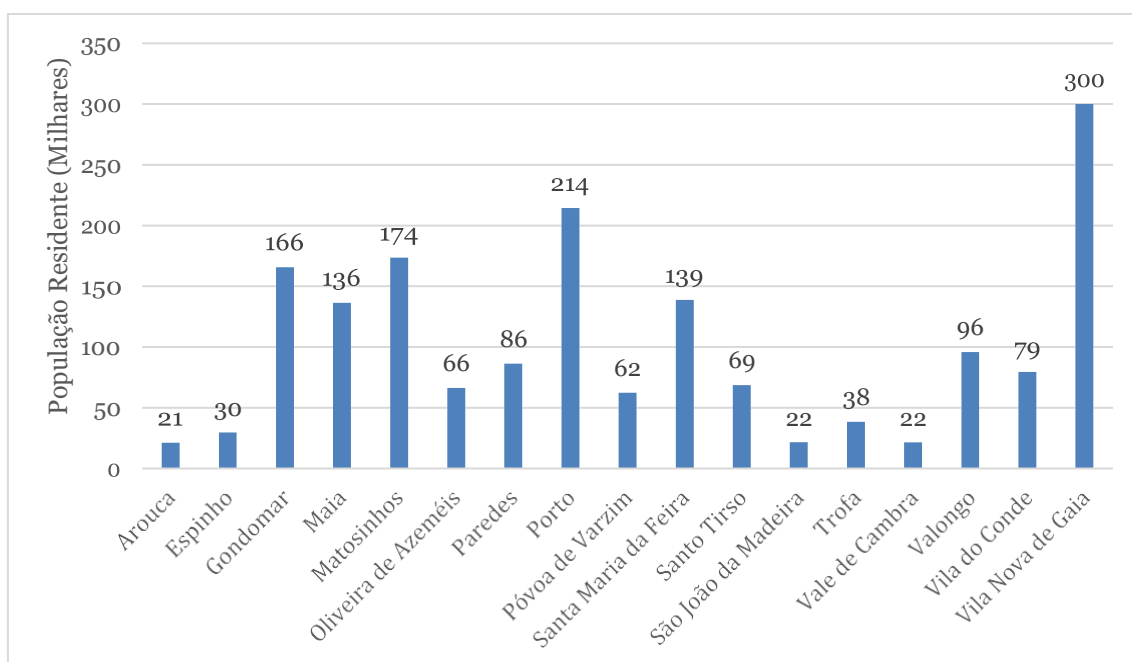


Figura 3: População residente nos Concelhos da AMP – 2017 (Fonte: adaptado do Pordata (2018))

Conforme gráfico apresentado a maior população residente está concentrada em Vila Nova de Gaia, seguida do Porto e Matosinhos.

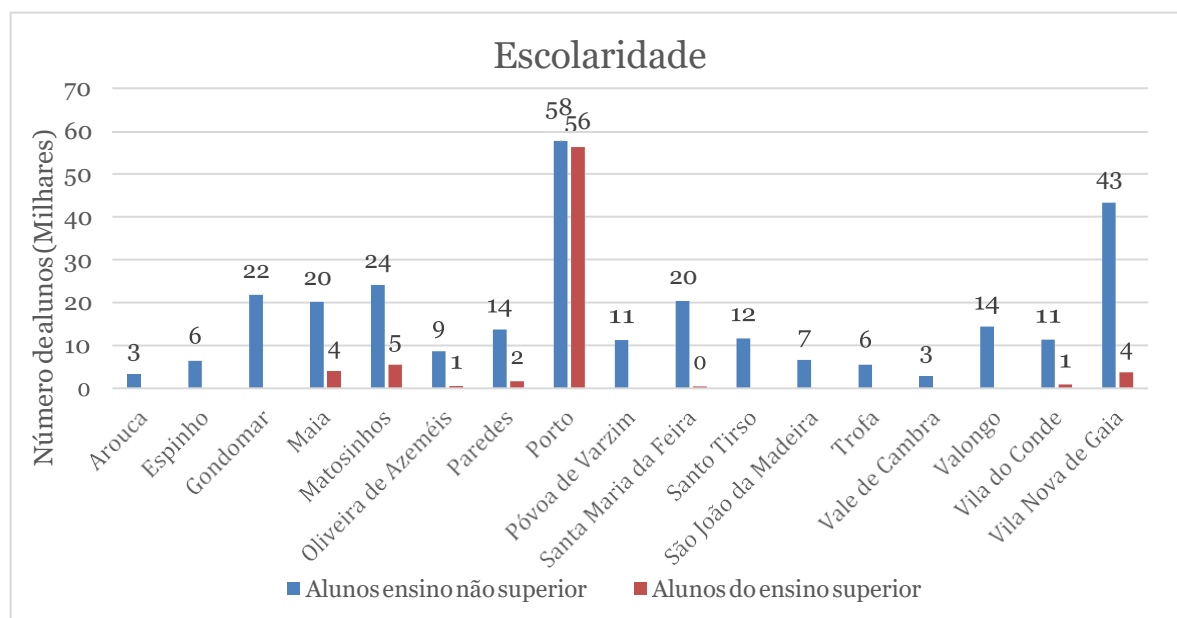


Figura 4: Alunos de ensino superior (2017) e alunos de ensino não superior (2016) (Fonte: adaptado de Pordata (2018))

O gráfico mostra que o número de alunos de ensino superior está concentrado no município de Porto, embora os municípios de Vila Nova de Gaia, Matosinhos, Maia, Paredes e Vila do Conde também demonstrem um número elevado. Estes dados referem-se, naturalmente, à presença de estabelecimentos de ensino superior, pelo que alguns municípios apresentam valor zero. Quanto aos alunos de ensino não superior, estes estão distribuídos em todos os 17 municípios da AMP, sendo que no município do Porto em 2016 sobressai com um número mais elevado.

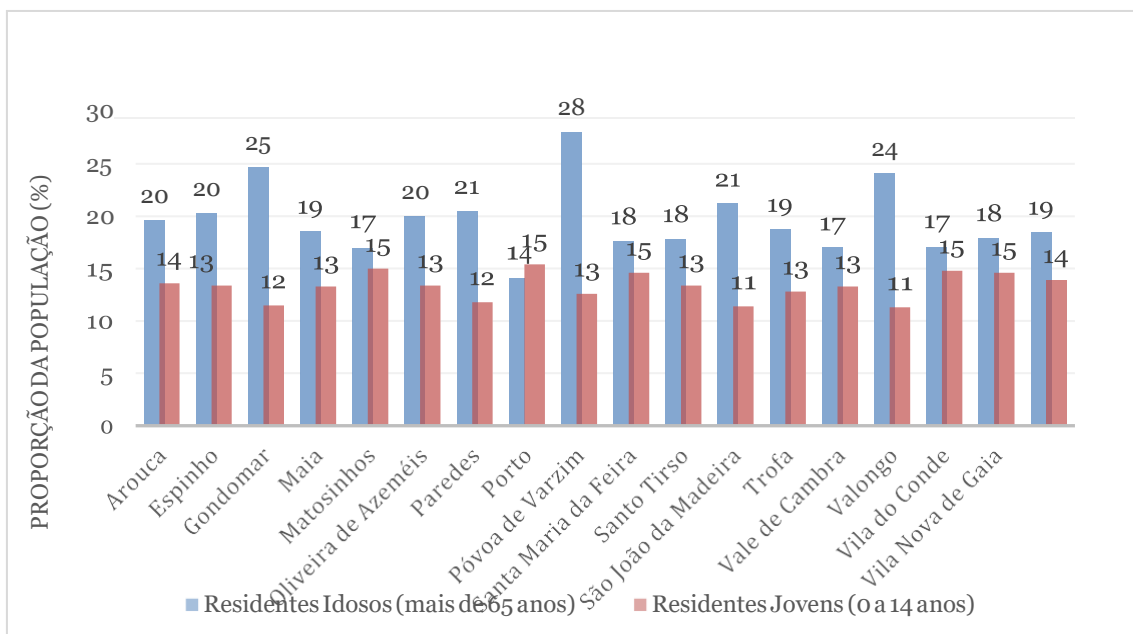


Figura 5: População de mais de 65 anos e jovens 0-14 (2017) (Fonte: adaptado de Pordata (2018))

Depreende-se através deste gráfico que alguns dos municípios possuem uma população mais envelhecida, como Póvoa do Varzim, que possui a maior percentagem de idosos (28%), Gondomar (25%), seguido de Valongo (24%). Relativamente aos municípios mais jovens, ou seja, com população dos 0-14 anos, podemos verificar que Porto, Matosinhos, Santa Maria da Feira, Vila do Conde e Vila nova de Gaia, possuem a maior percentagem (15%).

Relativamente ao número de freguesias por Concelho, observa-se nesse gráfico que Santa Maria da Feira e Vila do conde apresentam o maior número de freguesia (21) paredes o segundo maior número (18) e Arouca o terceiro (16). Este dado evidencia uma dispersão grande da população na área geográfica do Concelho.

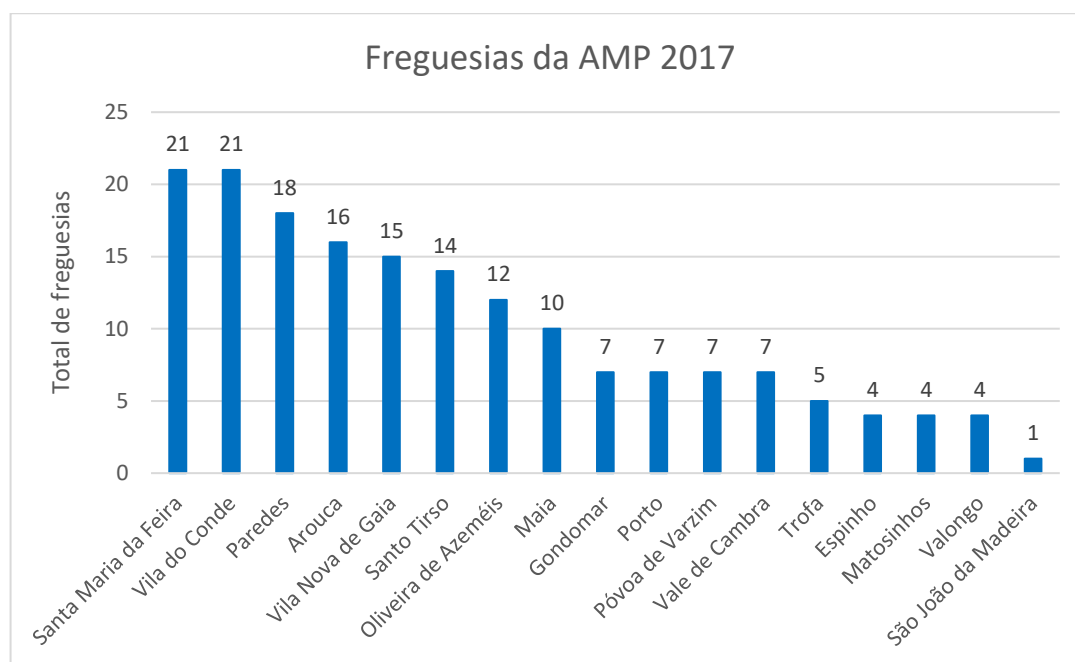


Figura 6: Freguesias de cada Concelho da AMP – 2017 (Fonte: adaptado do Pordata 2018)

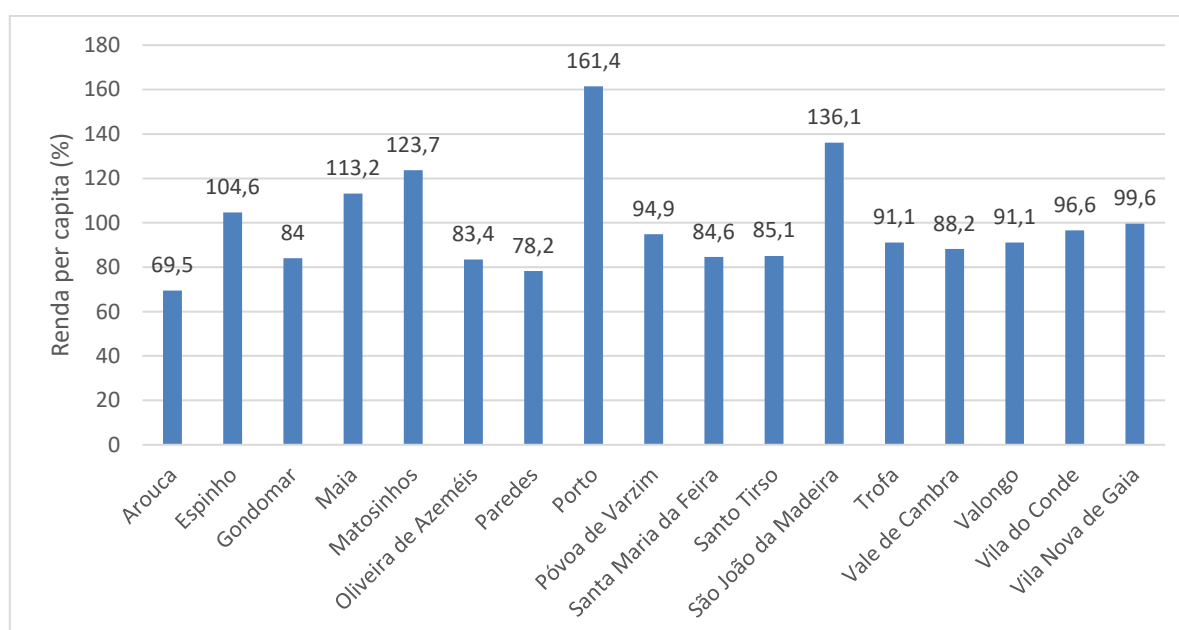


Figura 7: Poder de compra *per capita* -2015(Fonte: adaptado de Pordata (2018))

O gráfico acima demonstra que Porto apresenta o maior poder de compra *per capita* (161) e São João da Madeira se encontra em segundo lugar (136) seguido de Matosinhos. A maioria dos municípios da AMP apresenta um nível de poder de compra *per capita* abaixo da média nacional (100).

3. Construção de um modelo de avaliação para os Websites dos serviços de informação

A *Web* é um espaço que contribui para uso de ações mediadores nos serviços informacionais (BAM), visando oferecer ao utilizador um serviço virtual de qualidade assim como os serviços tradicionais. Aspetos na gestão e criação dos *websites* são fatores que devem ser considerados nesse contexto, para um melhor acesso à informação pelos utilizadores. Nesse sentido, foi realizado um levantamento na literatura nacional e estrangeira em busca de critérios de avaliação para sites, a fim de apurarmos um modelo que fosse adequado.

Dentre as metodologias encontradas podemos citar a das autoras Garcia de Leon e Garrido Diaz (2002) que fazem uma análise geral dos aspetos a serem contemplados para avaliação de *websites* como: estrutura; cumprimento de objetivos; conhecimento do público e adequação; credibilidade e solvência, autoria, características do URL; patrocinadores e publicidade; conteúdo e valor agregado; interatividade; acessibilidade; atualização; estrutura de hipertexto; acesso gráfico à estrutura geral, design; critérios ergonômicos, navegabilidade; identidade visual corporativa; netiqueta; recuperação e impacto.

Alves e Herrera (2007) apontam um modelo desenvolvido em seus estudos sobre avaliação e análise de *websites* de bibliotecas nacionais do Brasil e Portugal, os critérios desenvolvidos pelas referidas autoras foram:

- 1) Informações institucionais gerais sobre a biblioteca: Nome da instituição - Endereço - Missão - Legislação - Organograma - Calendário - Email - Senha de acesso;
- 2) Desenho e apresentação da informação: Página de apresentação - Cores - Tipo e tamanho da carta - Logótipo da instituição - Imagens - Textos - Equilíbrio entre texto e imagem - Cabeçalhos - Idiomas - Ajuda *on-line* - Texto e fundo de contraste - Ferramentas de pesquisa - Mapa do site - Menus - FAQ (perguntas frequentes) – Navegação;
- 3) Conteúdos de acordo com - Produtos e serviços - Atividades e eventos - Programas e projetos - Cooperação - Documentação da instituição;
- 4) Acessibilidade

O conselho Nacional de Arquivos do Brasil (CONARQ) elaborou as diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas, que se encontram divididas em três quesitos que são:

- Conteúdo – aspetos gerais: objetivos do site, informações sobre a instituição; adequação da linguagem; responsável pela página; informação sobre material protegido por copyright, dentre outros.
- Conteúdo – aspetos arquivísticos - Informações sobre: acervo; instrumentos de pesquisa; serviços oferecidos; métodos de trabalho arquivístico; legislação, etc.
- Desenho e estrutura: domínio; mapa do *websites*; mecanismos de busca; contador de acesso; utilização de recurso gráfico, dentre outros. (CONARQ, 2000, p.5).

O estudo de Patalano (2002) sobre a análise dos sítios das bibliotecas universitárias da Argentina, apresenta quatro critérios selecionados para avaliação:

- Apresentação da informação – informação visualmente organizada
- Produtos e serviços, catálogos, base de dados, serviço de referência.
- Informações sobre a biblioteca:
- Conectividade e interação com o usuário

Outro estudo vocacionado para *websites* de bibliotecas é o de Amaral e Guimarães (2002) que apresenta vários critérios de avaliação reunidos em seis grupos (funções). São eles:

1. função informacional: informações sobre a biblioteca disponíveis no websites, tais como: nome da biblioteca, nome da instituição mantenedora, seções da biblioteca, equipe, notícias e novidades sobre a biblioteca, eventos realizados pela ou na biblioteca, missão da biblioteca, email geral e setorial, telefone geral e setorial, número do fax, endereço físico, histórico, horário de funcionamento, normas e regulamentos, informações sobre as instalações físicas, estatísticas, fotos e/ou imagens da biblioteca, relação dos produtos e serviços oferecidos;

2. função promocional: uso de ferramentas promocionais da Internet existentes no website (Araújo, 1999/2000), tais como: selo com o logotipo da instituição, selo com o logotipo da biblioteca, janelas pop up com informações sobre a biblioteca, *banner* da biblioteca, *webcasting*, animações, hot site;

3. função instrucional: instruções sobre o uso dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca na forma tradicional e *on-line* disponíveis nos *websites*, tais como: FAQs (perguntas mais frequentes), tutoriais sobre como usar serviços e produtos disponíveis no websites, informações sobre como usar serviços e produtos

oferecidos pela biblioteca no ambiente físico tradicional, mapa do website e instruções sobre o uso do website;

4. função referencial: links para outras fontes de informação disponíveis no *website*, tais como: acesso a bases de dados, links para mecanismos de busca, links para websites de outras bibliotecas, links para materiais de referência (dicionários, enciclopédias), links para periódicos eletrônicos, links para websites de instituições;

5. função de pesquisa: serviços e produtos oferecidos *on-line* nos *websites* da biblioteca, tais como: catálogo da biblioteca *on-line*, lista dos periódicos assinados pela biblioteca, serviço de empréstimo, material bibliográfico disponível *on-line*, serviço de reserva, serviço de referência *on-line* entre outros serviços *on-line*;

6. função de comunicação: mecanismos para estabelecer relacionamentos, tais como: formulários para cadastrar usuários, coletar opinião/satisfação pelos serviços, coletar sugestões e críticas, pesquisar opinião sobre os *websites*, coletar sugestão de compra e link para contato com a biblioteca.

Já o Guia de Boas Práticas na Construção de Websites da Administração Direta e Indireta do Estado (2003), é um documento que tem como objetivo promover a melhoria da presença na Internet dos organismos da administração pública portuguesa.

Este Guia apresenta o conjunto trinta e oito recomendações agrupadas em nove grupos. Cada recomendação é discutida com detalhe apropriado, sendo apontada a legislação pertinente.

Os nove grupos em que as recomendações se encontram organizadas são:

- Conteúdo
- Acessibilidade
- Navegabilidade
- Facilidades para cidadãos com necessidades especiais
- Serviços
- Gestão
- Privacidade e proteção de dados individuais
- Autenticação
- Segurança

Para avaliação dos sites dos serviços foi considerado o estudo proposto de Amaral e Guimarães (2002) ao qual foram adaptados, também, alguns elementos do Guia de Boas Práticas na Construção de Websites da Administração Direta e Indireta do Estado (2003).

Tabela 2 - Modelo para Avaliação de Websites

Função Informacional	
	<p>Nome</p> <p>Seções</p> <p>Notícias</p> <p>Eventos realizados</p> <p>Missão</p> <p>Contactos</p> <p>Localização</p> <p>Horário</p> <p>Histórico</p> <p>Normas e regulamentos</p> <p>Estatísticas</p> <p>Fotos</p> <p>Serviços oferecidos</p> <p>Acessibilidade</p> <p>Versões idiomas</p> <p>Atualização</p>
Promocional	
	<p>Logotipo</p> <p>Banner com informações</p> <p>Animações</p>
Instrucional	
	<p>FAQs - perguntas mais frequentes</p> <p>Tutorial de como usar os serviços e produtos disponíveis no site</p> <p>Informações de como usar os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca /arquivo/museu</p> <p>Mapa do site</p> <p>Instruções sobre o uso do site</p>
Referencial	
	<p>Acesso a base de dados</p> <p>Links para mecanismos de busca</p> <p>Links para sites de outras bibliotecas arquivos/museus</p> <p>Links para materiais de referência</p>

	Links para periódicos eletrônicos Links para sites de instituições
Pesquisa	
	Instrumentos de pesquisa <i>on-line</i> Lista de periódicos Serviços de empréstimos Material bibliográfico Serviço de reserva Serviço de referência <i>on-line</i>
Comunicação	
	Formulários para cadastrar Coleta de opiniões/satisfação do serviço Coletar sugestões e críticas Link para contato com a biblioteca

Fonte: adaptado de Amaral e Guimarães (2002) e *Guia de Boas Práticas na Construção de Websites da Administração Direta e Indireta do Estado* (2003)

Na tabela acima, adaptada de Amaral e Guimarães (2002), acrescentamos à função informacional os itens atualização da informação, versão de idioma e acessibilidade, que diz respeito a uma das recomendações que constam no Guia de Boas Práticas.

4. Análise dos dados e discussão

4.1 A comunicação com o utilizador através do email

Para avaliar a utilização das plataformas digitais para comunicação com os utilizadores pelas BAM dos 17 Concelhos que compõem a AMP, a solução que se afigurou mais simples e com menos margem de erro, foi utilizar o método de observação participante. Foram utilizados dois utilizadores como instrumentos para investigação, de forma a avaliar o tempo de resposta e se os serviços estavam a utilizar os respetivos emails para contacto.

Foram colocadas aos serviços duas questões que foram enviadas para os 40 emails encontrados nas respetivas páginas dos serviços municipais.

O utilizador 1 realizou uma pergunta de carácter mais simples, no intuito de saber os procedimentos para uma visita a ser realizada à instituição. Por sua vez, o utilizador 2 realizou uma pergunta do tipo mais investigativo, que exigia um pouco mais de elaboração na resposta por parte do serviço. A pergunta era referente ao documento mais antigo existente no acervo da instituição.

Curiosamente, houve menos respostas à pergunta do utilizador 1, ou seja, à questão mais simples. Conforme podemos observar pelo gráfico seguinte, só 8 serviços responderam à pergunta.

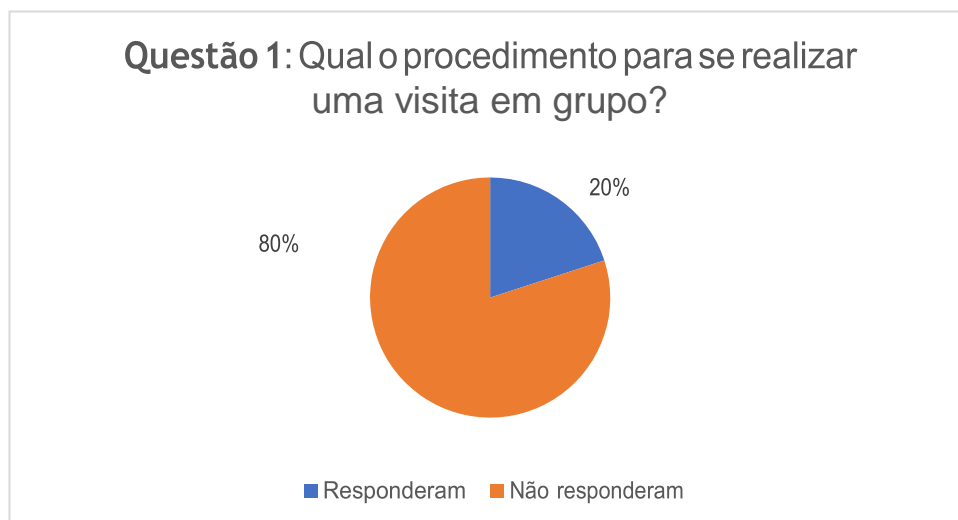


Figura 8: Respostas ao utilizador 1 (Fonte: dados da pesquisa 2018)

Conforme o gráfico apresenta, apenas 20% responderam à questão colocada pelo utilizador 1 e 80% não responderam.

Relativamente à pergunta colocada ao serviço pelo utilizador 2 também para os mesmos 40 emails, apenas 15 responderam.

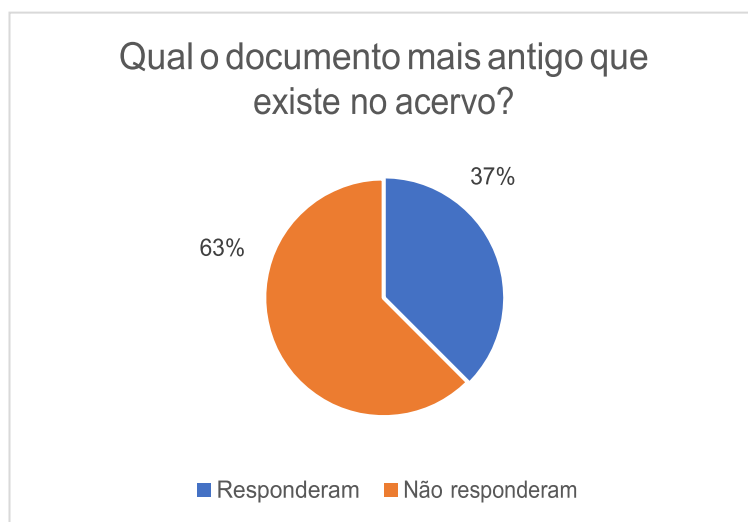


Figura 9: Respostas ao utilizador 2 (Fonte : dados da pesquisa -2018)

Conforme observado na tabela e gráfico abaixo, de acordo com o tempo de duração das 13 respostas obtidas pelo utilizador 1, a Biblioteca e o Museu de Arouca responderam no prazo de 1 dia. A Biblioteca de Gondomar em menos de 1 dia. Já o email enviado para o Museu de Matosinhos foi o que obteve a resposta em tempo mais rápido, no mesmo dia. Do Museu de Santo Tirso o tempo de resposta chegou em três dias. O Museu da Chapelaria em São João da Madeira, respondeu em 1 dia. A Biblioteca de Vila do Conde, em 7 dias e o Arquivo Municipal de Vila Nova de Gaia demorou 13 dias a responder.

Tabela 3 - Tempo de resposta dos serviços à questão do utilizador 1

Município	Biblioteca	Arquivo	Museu
Arouca	1 dia	Não respondeu	1 dia
Espinho	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Gondomar	Menos de 1 dia	Não respondeu	Não respondeu
Maia	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Matosinhos	Não respondeu	Não respondeu	Mesmo dia
Oliveira de Azeméis	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu

Paredes	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Porto	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Póvoa de Varzim	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Santa Maria da Feira	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Santo Tirso	Não respondeu	Não respondeu	3 dias
São João da Madeira	Não respondeu	Não respondeu	1 dia
Trofa	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Vale de Cambra	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Valongo	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Vila do Conde	7 dias	Não respondeu	Não respondeu
Vila Nova de Gaia	Não respondeu	13 dias	Não respondeu

Fonte: dados da pesquisa (2018)

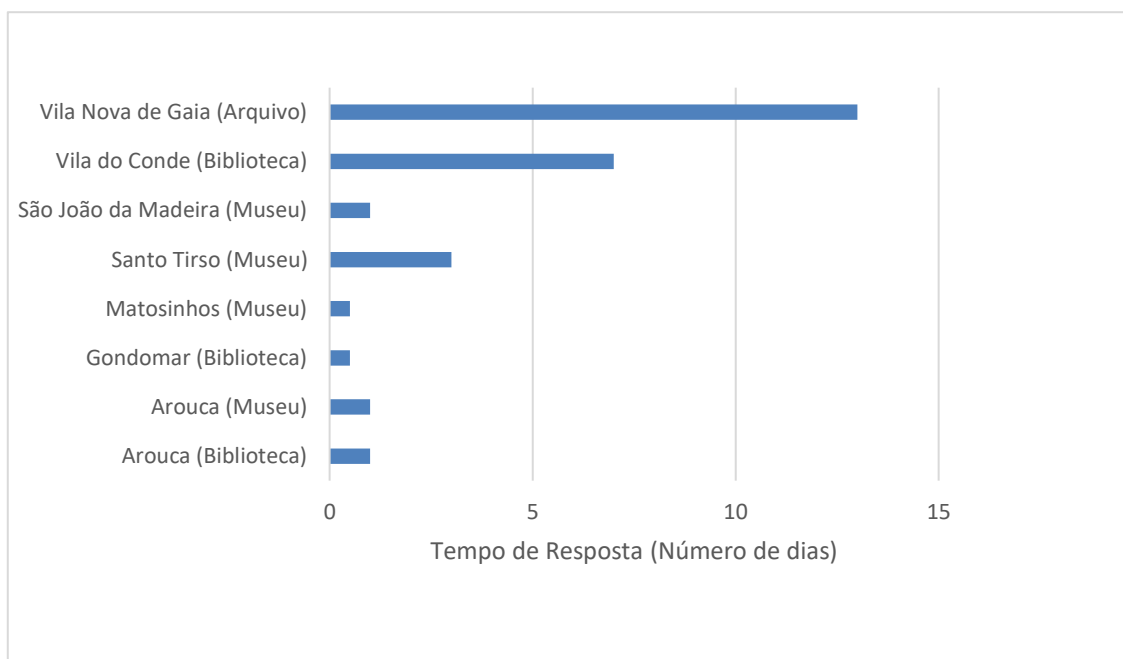


Figura 10: Tempo de resposta ao utilizador 1 (Fonte: dados da pesquisa 2018)

Podemos verificar, segundo a tabela e gráfico a seguir, que os que responderam com o intervalo de menos de 1 dia foram os Arquivos de Oliveira de Azeméis, Paredes, Vale de Cambra, Vila do Conde e Vila Nova Gaia e o museu de Póvoa de Varzim. Já os que responderam com o intervalo de 1 dia foram as bibliotecas de Arouca e Santa Maria da Feira, o arquivo do Porto e os museus de Arouca e o de São João da Madeira. Os com o intervalo de 4 dias foram a biblioteca de Gondomar e o museu de Santo Tirso. A biblioteca de São João da Madeira com 5 dias

Tabela 4 - Tempo de resposta dos serviços ao utilizador 2

Município	Biblioteca	Arquivo	Museu
Arouca	1 dia	Não respondeu	1 dia
Espinho	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Gondomar	4 dias	Não respondeu	Não respondeu
Maia	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Matosinhos	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Oliveira de Azeméis	Não respondeu	Menos de 1 dia	Não respondeu
Paredes	Não respondeu	Menos de 1 dia	Não respondeu
Porto	Menos de 1 dia	1 dia	Não respondeu
Póvoa de Varzim	Não respondeu	Não respondeu	Menos de 1 dia
Santa Maria da Feira	1 dia	Não respondeu	Não respondeu
Santo Tirso	Não respondeu	Não respondeu	4 dias
São João da Madeira	5 dias	Não respondeu	1 dia
Trofa	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
Vale de Cambra		Menos de 1 dia	
Valongo			
Vila do Conde		Menos de 1 dia	
Vila Nova de Gaia		Menos de 1 dia	

Fonte: Dados da pesquisa 2018

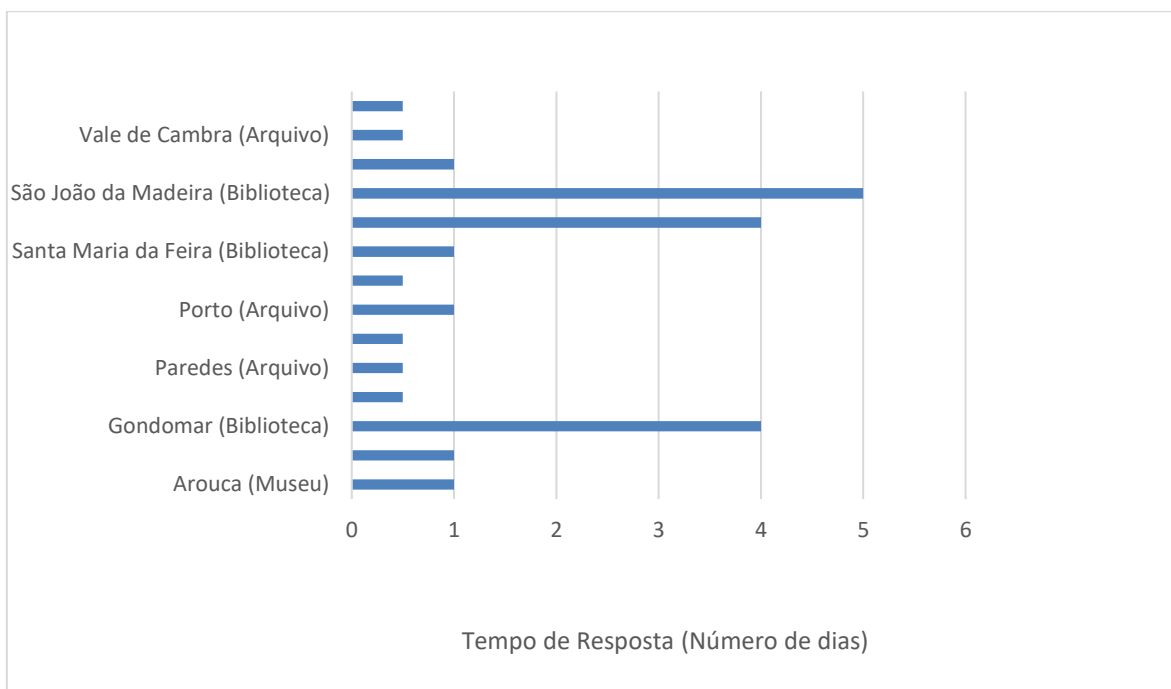


Figura 11: Tempo de resposta - Utilizador 2 (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

Em relação às respostas das questões colocadas pelos dois utilizadores, observamos que a pergunta que exigia um pouco mais de detalhe na resposta (utilizador 2), considerada mais complexa, foi a que obteve o maior número de respostas por parte dos serviços. Uma hipótese a ser considerada, no primeiro momento, deve-se ao facto de boa parte das pessoas responsáveis por atender essas solicitações, poderem muitas vezes repassar a questão para um profissional mais especializado. No entanto, a segunda questão apesar de ser mais simples, as pessoas responsáveis pelo atendimento, por falta de conhecimento acerca dos procedimentos para visitas a instituição, muitas vezes, acabam por ignorá-la e, conseqüentemente, não as responderam.

No que respeita ao tempo de respostas das mesmas podemos considerar satisfatório e a maioria das respostas obtidas foram precisas.

4.2 O uso das redes sociais

De acordo com levantamento realizado na *Web* acerca da presença das redes sociais, dos serviços de biblioteca, arquivo e museu da AMP, podemos certificar que as principais plataformas a serem utilizadas pelos mesmos são o *Facebook* e *Blog* para divulgarem seus

serviços e promoveram atividades educativas e culturais. A maioria, portanto, mantém as suas páginas atualizadas conforme demonstrado no quadro abaixo. E a unidade de informação que mais utiliza essas redes sociais são as bibliotecas.

Tabela 5- Uso do *Facebook* e *Blog* pelos SBAM da Área Metropolitana do Porto (2018)

Facebook / Blog			
Municípios	Biblioteca	Arquivo	Museu
Arouca	F 1754 seguidores-atualizado	Não possui	F 1207 seguidores-atualizado
Espinho	F 2637 seguidores -atualizado B Atualizado	B desatualizado	F 2856 seguidores atualizado B
Gondomar	Não possui	Não possui	Não possui
Maia	F 5020 seguidores atualizado	Não possui	Não possui
Matosinhos	F 6248 seguidores atualizado	Não possui	Não possui
Oliveira de Azeméis	F 985 seguidores atualizado	F 1149 atualizado	F 564 seguidores atualizado
Paredes	Não possui	Não possui	Não possui
Porto	Não possui	Não possui	Não possui
Póvoa de Varzim	F 2289 seguidores atualizado	Não possui	F 1022 atualizado
Santa Maria da Feira	F 5340 seguidores atualizado	Não possui	Não possui
Santo Tirso	B	Não possui	Não possui
São João da Madeira	F 5597 seguidores atualizado B	Não possui	F Chapalaria (9663 seguidores) B

Trofa	B	Não possui	Não possui
Vale de Cambra	Não possui	Não possui	B (desatualizado)
Valongo	Não possui	F 6165 atualizado	Não possui
Vila do Conde	Não possui	Não possui	Não possui
Vila Nova de Gaia	F 6482 seguidores atualizado B	Não possui	F museu de arte contemporânea 1225 seguidores desatualizado

Legenda: F – Facebook; B – blog **Fonte:** Dados da pesquisa realizada (2018)

Ao fazer esse levantamento, podemos verificar conforme o gráfico, que 53 % das bibliotecas fazem uso do *Facebook* para divulgação de serviços e ações educativas e culturais.

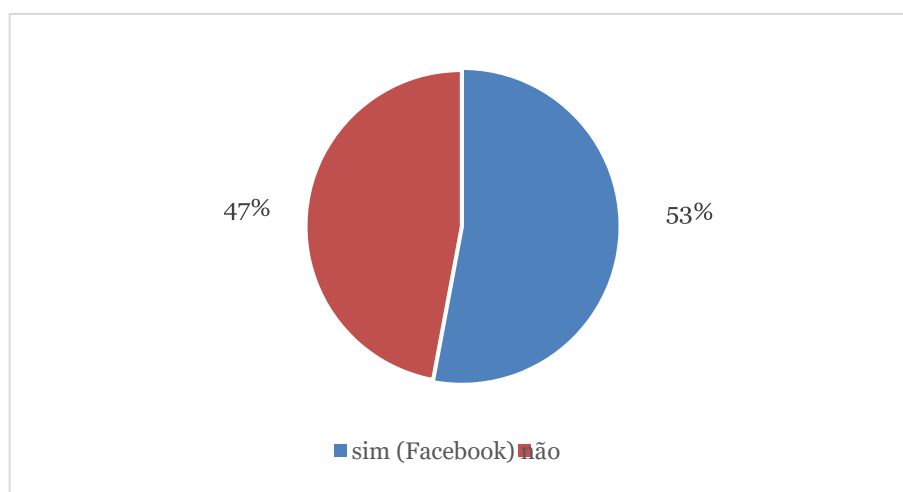


Figura 12: Uso do *Facebook* pelas Bibliotecas da AMP (Dados da pesquisa (2018))

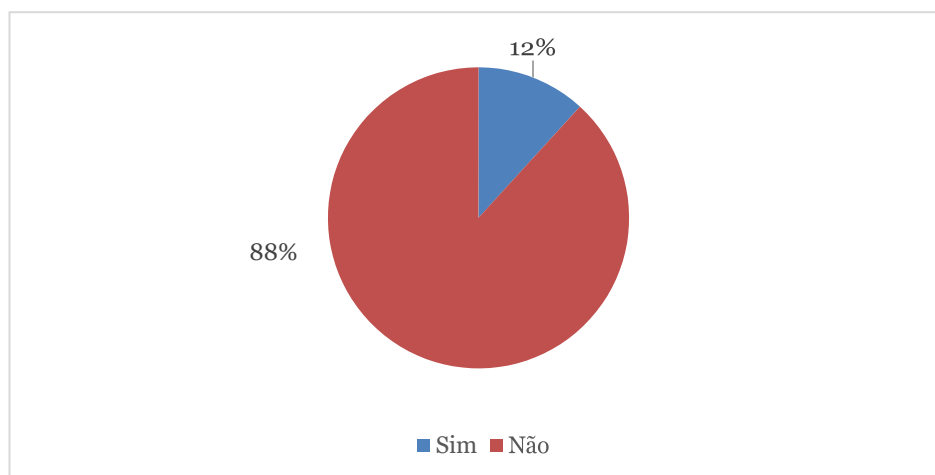


Figura 13: Uso do *Facebook* pelos arquivos da AMP (Dados da pesquisa (2018))

O gráfico da figura 13, demonstra que apenas 12% dos arquivos utilizam o *Facebook* para divulgação de seus serviços.

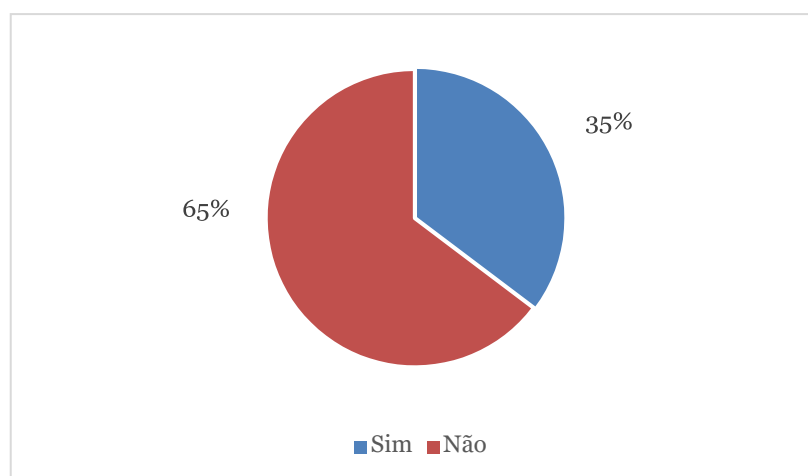


Figura 14: Uso do *Facebook* pelos museus da AMP (Dados da pesquisa (2018))

Já os museus, apenas 35 % fazem uso do *Facebook*, conforme gráfico acima.

Em relação ao *Blog*, foi a segunda rede social mais utilizada pelos serviços, sendo que as bibliotecas ainda são as que utilizam mais para divulgação de seus serviços.

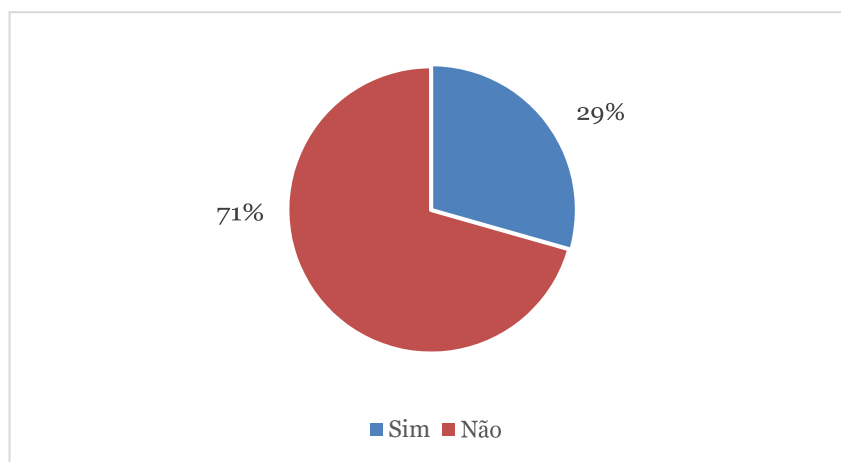


Figura 15: Uso *Blog* pelas bibliotecas da AMP (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

O gráfico mostra que 29% das bibliotecas da AMP usam o *Blog* para promover seus serviços.

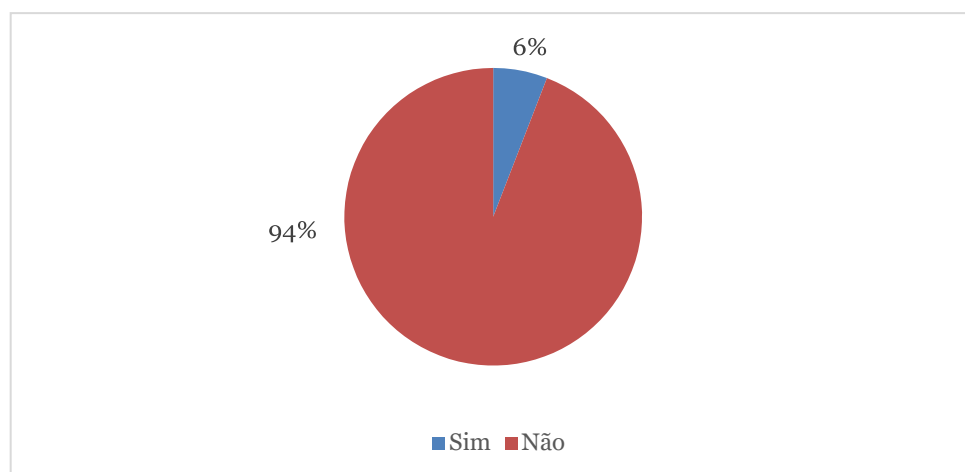


Figura 16: Uso do *Blog* pelos arquivos da AMP (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

Conforme o gráfico 6 % dos arquivos da AMP possuem *Blog*.

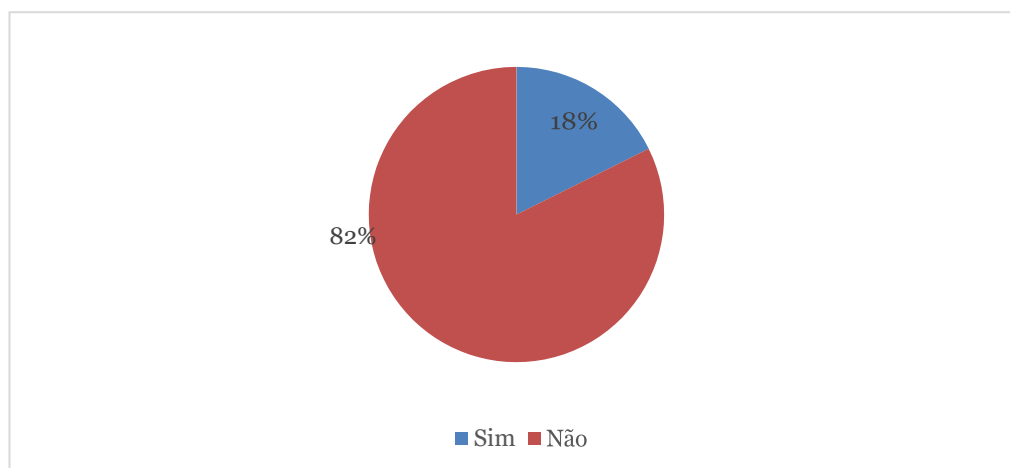


Figura 17: Uso do *Blog* pelos museus da AMP (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

O gráfico demonstra que apenas 18% dos museus da AMP utilizam essa rede social.

As plataformas sociais como o *Facebook* e *Blog* são ferramentas utilizadas para otimizar os serviços o processo de comunicação e mediação com o utilizador nos serviços informacionais, além de ampliarem os serviços, as mesmas podem atender mais utilizadores em um curto espaço de tempo.

Diante desse contexto e das informações coletadas através do inquérito no *Google drive* enviados aos serviços de informação para perceber a utilização das mesmas, podemos constatar através deles que o *Facebook* é uma das plataformas mais utilizadas pelos utilizadores para contatos com o serviço. Podemos constatar também a ligação do *Facebook* nos contatos dos *websites* de alguns serviços, a exemplo da biblioteca municipal de Gondomar entre outros, incentivando ainda mais o uso do mesmo pelos utilizadores.

Relativamente aos dados estatísticos coletados sobre os dezassete concelhos da AMP, podemos inferir, por exemplo, que o Porto enquanto município, apesar de possuir o segundo maior número de residentes e o maior de estudantes da AMP, os seus serviços de BAM não utilizam essas plataformas sociais, como o *Facebook* para divulgação e contato com seus utilizadores. O município de Gondomar, por exemplo, possui uma das maiores populações jovens 0 -14 anos da AMP, poderia também fazer o uso dessas plataformas para divulgar os seus serviços, principalmente tendo em vista a frequente utilização das plataformas digitais como o *Facebook* entre jovens. De acordo com o levantamento feito, o referente município não possui nenhum perfil nestas plataformas.

4.3 Análise dos Websites

Conforme o modelo adaptado de Guimarães e Amaral (2002) e do Guia das Boas Prática, foram criados gráficos de cada função para análise dos *sites* que possuíam conteúdos considerados mais completos e atualizados pelos serviços de bibliotecas, arquivos e museus da AMP como as bibliotecas de Espinho, Gondomar, Porto, Paredes, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Vale de Cambra, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia, os arquivos de Oliveira de Azeméis, Póvoa de Varzim e os museus deste município e São João da Madeira.

Abaixo os gráficos estão dispostos com todas as funções analisadas nos *sites* ou páginas consideradas completas dos serviços de bibliotecas, arquivos e museus. Todos itens foram analisados e as percentagens apresentadas.

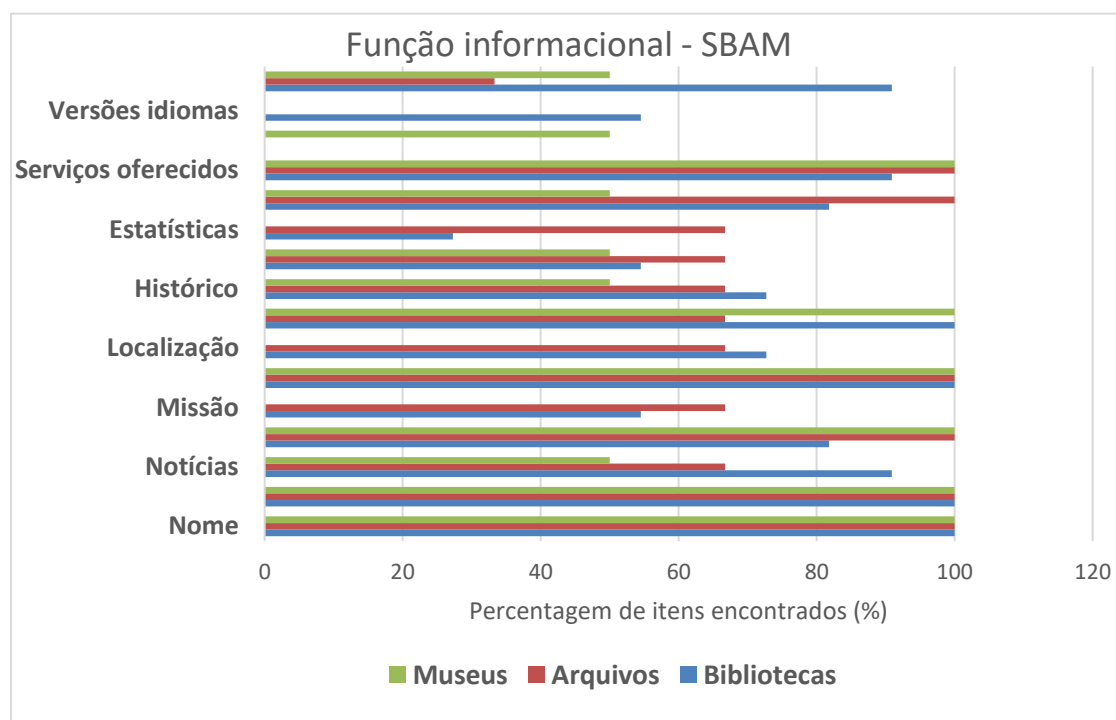


Figura 18: Função informacional (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

Podemos observar de acordo com gráfico da função informacional que todos serviços apresentaram os dados referentes a nome, seções, eventos realizados e contactos. Os itens estatísticas do uso da página e o item referente a acessibilidade foram os menos encontrados. A página da biblioteca de Paredes apresentou esse último item, que é de extrema importância para

utilizadores com necessidades especiais, para que os mesmos possam ter seus acessos facilitado a texto.

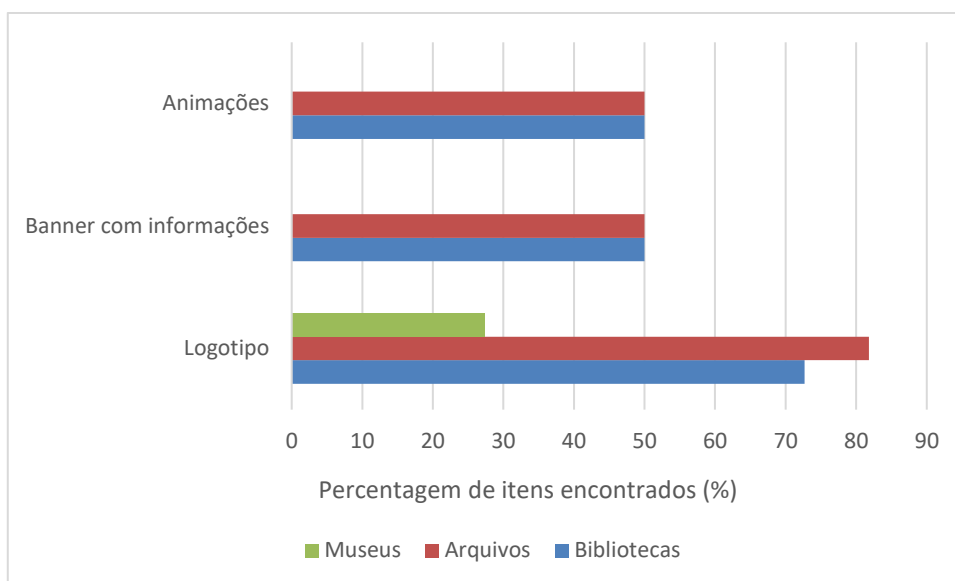


Figura 19: Função promocional (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

A função promocional, por sua vez, o item *banner* com informações é apresentada na página de todos.

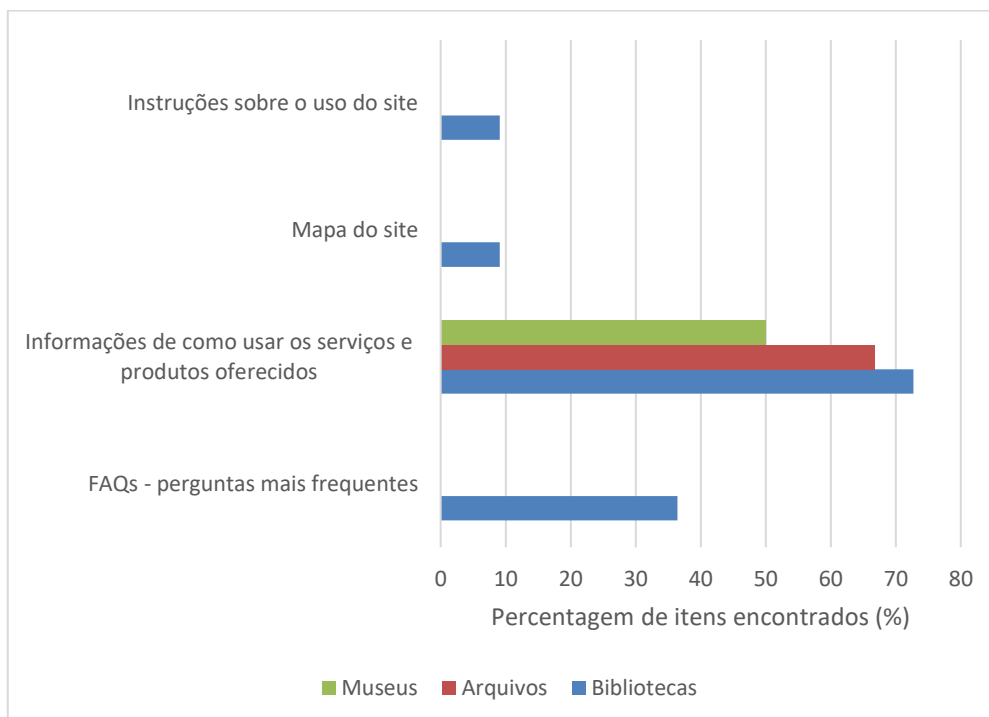


Figura 20: Função Instrucional (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

Na função instrucional os itens mapa do site e instruções sobre o uso do site, não aparecem em nenhum dos SBAM. Algo importante, que deveria ser mais observado pelos serviços, tendo em vista que facilita o uso e acesso da plataforma pelos utilizadores. Os municípios de população mais idosa, como Póvoa do Varzim, poderiam utilizar mais esse recurso em suas páginas, de forma a facilitar o acesso do serviço no site por parte desses utilizadores que necessitam um pouco mais de instrução.

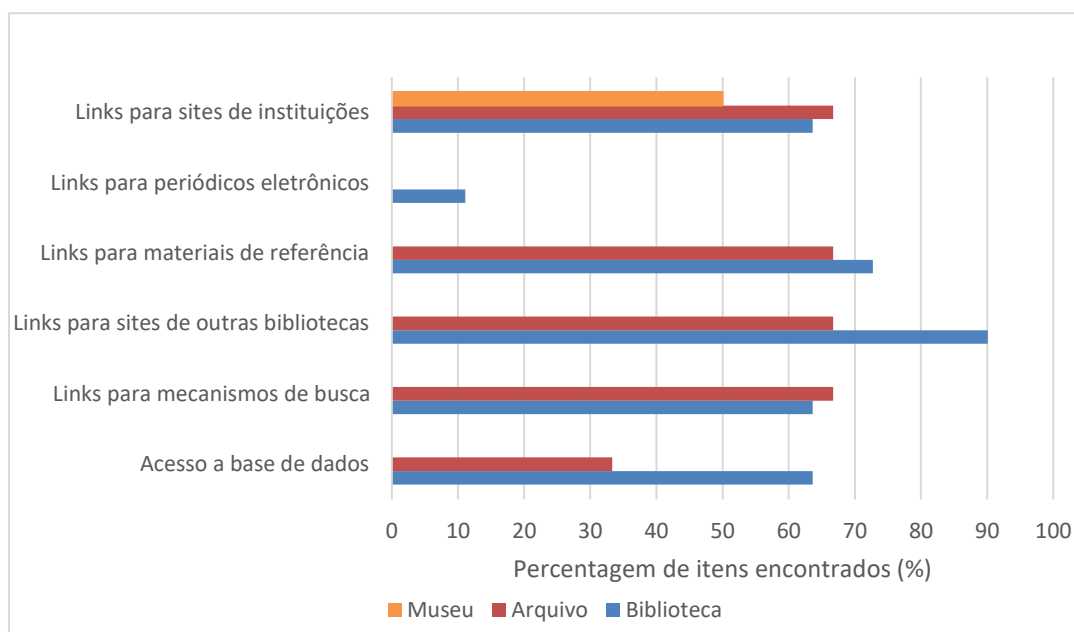


Figura 21: Função referencial (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

De acordo com o gráfico a função referencial foi a menos encontrada nas páginas dos museus. O item *link para sites de outras instituições* foi encontrado em todos os *sites* analisados.

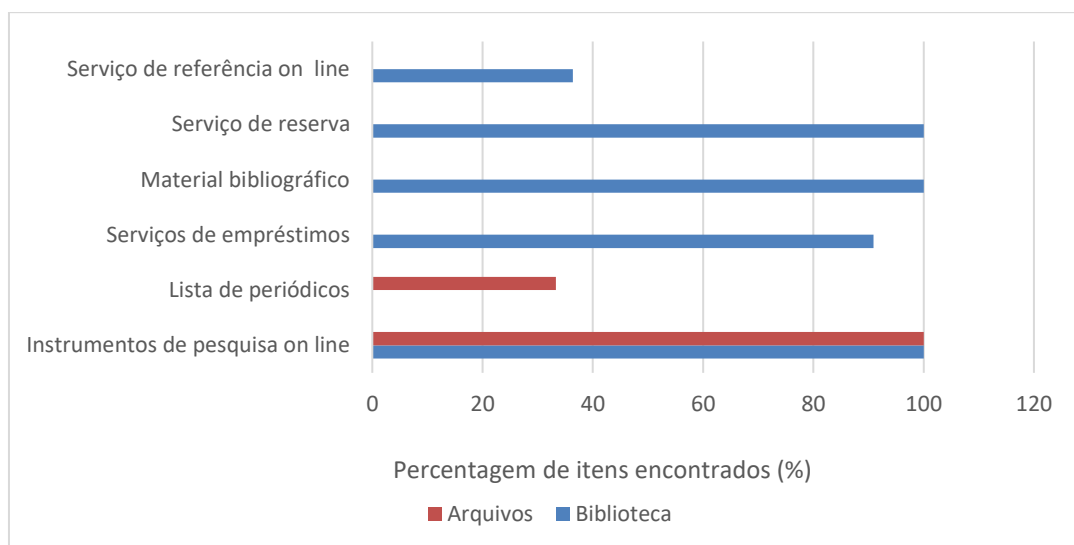


Figura 22: Função Pesquisa (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

Conforme o gráfico da função pesquisa, o item *instrumento de pesquisa* foi encontrado em todos os *sites* das bibliotecas e arquivos analisados. A mesma função não foi encontrada nos *sites* dos museus. Vale destacar, o item serviço de referência *on-line* nos *sites* das bibliotecas de Gondomar, Santa Maria da Feira, São João da Madeira e Vila do Conde.

O município com um número grande de freguesias, a exemplo de Paredes com 18 freguesias, poderia inserir os serviços de referência *on-line* em seu *site*, tendo em vista a distância maior para os utilizadores se deslocarem até os serviços tradicionais, esse recurso facilitaria ainda mais na aproximação e mediação da informação.

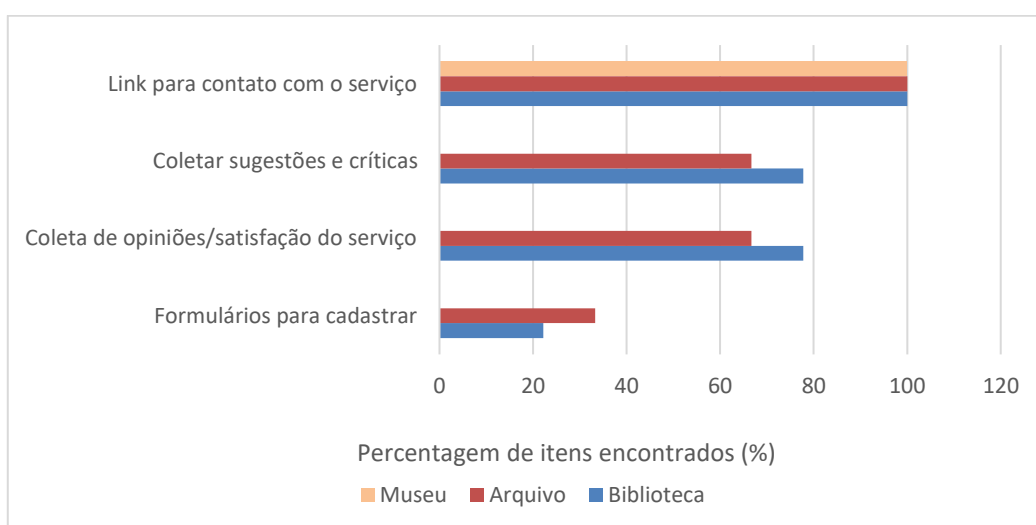


Figura 23: Função Comunicação (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

Conforme gráfico, na função comunicação o item *link para contacto com o serviço* foi encontrado em todos os *sites* e o único encontrado nos *sites* dos museus.

4.4 Caracterização dos serviços em plataformas digitais

Foi enviado para os 40 endereços eletrônicos, encontrados nas páginas das Bibliotecas, arquivos e museus da AMP, um inquérito criado no Google *drive* composto por quatro questões fechadas. O instrumento foi usado para perceber o uso das plataformas pelos referidos serviços.

Foram obtidas apenas 13 respostas. Vale a pena destacar uma resposta obtida através de email por um dos museus do Porto, em que o mesmo afirma não poder responder ao referido inquérito, visto que os museus municipais do Porto pertencem a uma mesma Direção de Cultura e Ciência e a gestão de comunicação ser realizada pelo gabinete de comunicação do município.

Nos gráficos abaixo podemos observar as respostas às três questões apresentadas.

Questão 1- A primeira questão colocada foi sobre a plataforma digital mais usada pelos utilizadores para questionar/contactar os serviços.

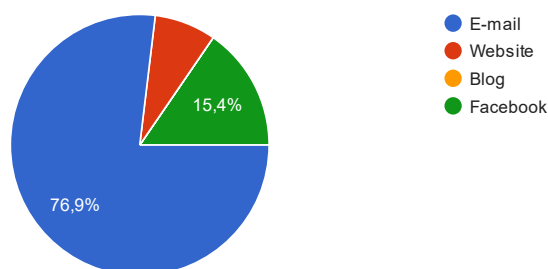


Figura 24: Plataforma digital mais usada pelo SBAM (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

Como apresentado no gráfico de acordo com os serviços 78,9 % dos utilizadores usam o *e-mail* para contacto com os serviços e em segundo lugar o *Facebook* com 15,4%.

Questão 2 - A segunda questão colocada foi sobre a existência de uma pessoa/ou equipa responsável pela atualização das informações nas plataformas digitais *Websites/Blog/Facebook*.

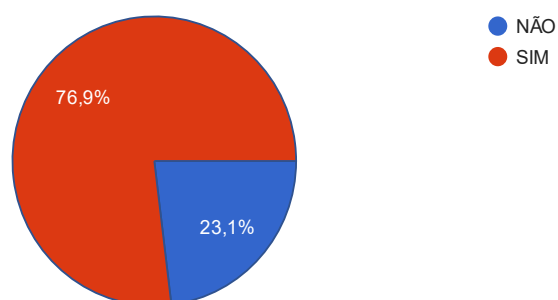


Figura 25: Responsável pela atualização das plataformas digitais (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

De acordo com o gráfico acima, 76,9 % responderam que possuem uma pessoa responsável para atualização da informação nas plataformas e 23,1% responderam que não possuem.

Questão 3 – A questão é sobre com que frequência é feita a atualização de conteúdos nas plataformas digitais.

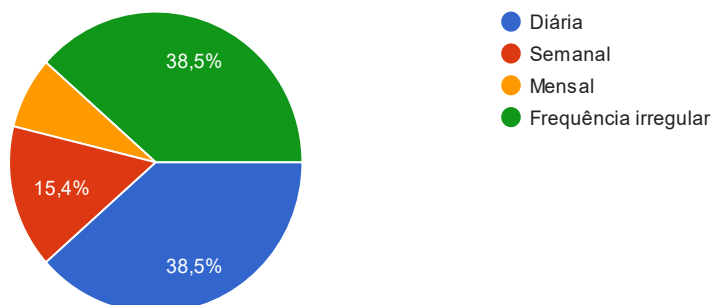


Figura 26: Frequência na atualização de conteúdos (Fonte: Dados da pesquisa (2018))

O gráfico mostra que 38,5% realizam uma atualização diária, 38,5% frequência irregular já 15,4% responderam que realizam a atualização dos conteúdos nas plataformas digitais com frequência semanal.

De acordo com os dados apresentados nos gráficos, as plataformas digitais mais usadas pelos utilizadores para contato com os SBAM são o Email e o *Facebook*. Em relação a atualização de conteúdos, a maioria dos serviços dizem possuir uma pessoa/equipa responsável. Já quanto a frequência de atualização dos conteúdos nas plataformas digitais, a maioria respondeu frequência irregular e outra maioria frequência diária.

5. Conclusões e perspectivas de desenvolvimento

Neste estudo, foi possível perceber como o processo de mediação *on-line* atrelado ao uso das plataformas digitais podem possibilitar uma melhor interação entre os SBAM e os utilizadores.

Esta investigação, portanto, cumpriu o objetivo principal que é averiguar como ocorre a mediação da informação através de plataformas digitais, gerida pelos bibliotecas, arquivos e museus municipais da área metropolitana do Porto. De forma a cumprir o objetivo inicial, no primeiro momento, a revisão na literatura da área auxiliou na percepção acerca do conceito de mediação da informação e os aspetos ligados a ele. Através do uso de inquérito e de um estudo de observação participante com os dois utilizadores, foi possível a recolha de dados, a fim de revelar aspetos importantes para obtenção dessas considerações finais.

Ao analisarmos os serviços municipais de bibliotecas, arquivos e museus da AMP podemos constatar que nem todos possuem uma página completa, própria na internet. Os museus por exemplo, foram os serviços que apresentaram o menor uso dos *websites* para divulgação de serviços e interação com seus utilizadores. Nesse sentido, os mesmos poderiam ampliar o uso dessa ferramenta.

Conforme observado no estudo com os dois utilizadores, em que apenas 20 % da questão do utilizador 1 foi respondida e 37 % do utilizador 2, podemos concluir que apesar de dispor em suas páginas os endereços eletrónicos para contacto, a maioria dos serviços não responderam as questões, ou seja, menos de 50% responderam às duas questões colocadas. A hipótese de não possuir uma pessoa específica para resposta desses contactos é algo que necessita ser revisto, pois muitas vezes não estão totalmente ligadas diretamente com os serviços, o que dificulta o processo de mediação. Apesar disso, um ponto positivo a ser destacado foi em relação ao tempo das respostas obtidas, que pode ser considerado um tempo satisfatório, embora tenham sido poucos os serviços respondentes.

Acerca do uso das plataformas sociais, podemos concluir que o *Facebook* ainda é a plataforma mais utilizada para mediação desses serviços, seguido do *Blog*.

Relativamente ao estudo de observação participante, podemos destacar a necessidade por parte dos serviços em rever a questão de ter um profissional da informação especializado para lidar diretamente com esse processo de mediação através dos *emails*.

Seria importante repensar a ampliação do uso das plataformas digitais como instrumento para mediação. O município do Porto, por concentrar o segundo maior número de residentes e a maior concentração de estudantes da AMP, poderia utilizar as plataformas sociais, a exemplo do *Facebook*, para ampliar esses serviços e ter uma maior interação com o cidadão/utilizador, no entanto o referido município ainda está ausente nessas plataformas. Relativamente a mediação da informação nas plataformas digitais nos SBAM no referido município, de acordo com uma das respostas por parte de um dos museus que pertencem a Divisão de Cultura e Ciência, a gestão da informação ao nível da comunicação em plataformas digitais nos serviços, é realizado pelo Gabinete de Comunicação do município. Deste modo, há uma centralização da informação, maior burocracia, ou seja, eles não possuem autonomia para responder ao utilizador sobre o serviço que prestam. Essa mesma centralização também poderá ter ocorrido nos SBAM dos outros municípios estudados, tendo em vista a falta de respostas da maioria às questões colocadas no inquérito. Partindo desses pressupostos, é necessário repensar esse gerenciamento por parte dos serviços

Em relação aos *websites* encontrados do SBAM, foi possível observar a ausência de instruções para utilização dos mesmos, item presente na função instrucional. Nesse sentido, podemos enfatizar também as instruções de como utilizar o catálogo ou instrumento de pesquisa disponível na página, como um ponto a ser revisto por esses serviços.

Relativamente às páginas que estão diretamente ligadas ao portal da câmara, as mesmas necessitam de uma maior visibilidade, visto que a maioria não se encontrava muito visível para o utilizador.

Diante do exposto, podemos inferir que as plataformas digitais são instrumentos facilitadores no processo de mediação da informação, no entanto, é importante perceber a melhor forma de utilizá-las. Podemos observar que, na maioria das vezes, possuir uma página bem estruturada ou até mesmo com todos os requisitos das funções informacionais analisadas, não implica a existência de mediação eficaz, se a mesma não possuir profissionais capacitados para esse liderar esse processo. Deve, portanto, haver uma integração entre o meio digital e os recursos humanos para que mediação ocorra da melhor forma possível nos serviços biblioteca, arquivo e museu.

Perspetivas de desenvolvimento

Esse estudo por ter uma abordagem mais ampla, será um suporte para futuros estudos pormenorizados de cada município porque permitiu entender a forma como os serviços municipais de Biblioteca, Arquivo e Museu utilizam as plataformas digitais para se relacionarem com os seus utilizadores.

De acordo com o estudo podemos verificar que, embora dependentes da mesma estrutura institucional (Câmara Municipal), estes serviços não articulam esforços no sentido da otimização de recursos alocados à mediação através de plataformas digitais. Por outro lado, poderiam construir uma plataforma comum, (por ex. uma aplicação para uso através de dispositivos móveis, como Telemóvel ou *Ipad*) que facilitasse o contacto com os utilizadores destes serviços, proporcionasse forma de identificar o comportamento informacional dos cidadãos e uma melhor adaptação dos serviços às suas necessidades informacionais.

Referências bibliográficas

- Almeida Júnior, O. F. D. (2008). Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: Valentim, M. L. P. (org.). *Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 41-54.
- Almeida Júnior, O. F. de, & dos Santos Neto, J. A. (2014). Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. *Informação & Informação*, 19(2), 98-116. DOI: [10.5433/1981-8920.2014v19n2p98](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p98)
- Almeida, M. A. de (2014). Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, 1(1), 1-23. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/7779>
- Alves, F. M. M., & Herrera, M. L. Q. (2007). Análisis y evaluación de sitios Web de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal. *Revista española de documentación científica*, 30(2), 199-217. DOI:10.3989/redc.2007.v30.i2.379
- Alvim, L. (2007). A avaliação da qualidade de blogues. In *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 9, Açores: Universidade dos Açores. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/595/444>
- Alvim, L. (2011). Impossível não estar no Facebook! O nascimento das bibliotecas portuguesas na rede social. *Cadernos Bad*, (1/2). <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/737/736>
- Amaral, S. A. D., & Guimarães, T. P. (2002). Funções desempenhadas pelos sites das bibliotecas universitárias do Distrito Federal. In *Congresso Brasileiro de biblioteconomia, documentação e ciência da informação*. (Vol. 20), Fortaleza: Universidade Federal do Ceará.
- Amaral, S. A. D., & Paranhos Guimarães, T. (2008). Websites de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 13(26). <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p147/6642>
- Blattmann, U., & da Silva, F. C. C. (2007). Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. *Revista ACB*, 12(2), 191-215. <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530>
- Brandão, M. (2014). O cidadão e as plataformas digitais: a modernização administrativa à luz do paradigma infocomunicacional. *Prisma.com*, (22), 1-22. <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2806>
- Bueso, M. I. C. D. O. (2011). *Arquivos e museus municipais: contributos para a definição de políticas, estratégias e metodologias de cooperação*. Tese de Doutoramento, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa. <https://run.unl.pt/handle/10362/7266>
- Cardoso, T., & Gouveia, L. B. (2013). As redes sociais e a Web 2.0 nas Bibliotecas Públicas do Distrito

de Aveiro. *Revista do Departamento de Inovação, Ciência e Tecnologia (DICT)*, (4), 67-73.

Carmo, H., & Ferreira, M. (2008). *Metodologia da Investigação—Guia para Auto-aprendizagem* (2ª ed.). Lisboa: Universidade Aberta.

Carvalho, M. C. L. D. (2014). Estudo da mediação e do uso da informação nos Arquivos Distritais. Tese de doutoramento, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Carvalho, R. M. R. D. (2005). *As transformações da relação museu e público: a influência de tecnologias da informação e comunicação no desenvolvimento de um público virtual*. Tese de Doutoramento, Universidade Federal do Rio de Janeiro. <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/693>

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (2000). *Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas*. Rio de Janeiro: CONARQ,

Davallon, J. (2007). A mediação: a comunicação em processo?. *Prisma.com* (4) ,3-36. <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/645/pdf>

de Freitas Júnior, H. M. (2016). Breves Apontamentos sobre a Mediação no Direito de Família. *Revista Jurídica Luso Brasileira*, vol. 2(1), 185-228. https://blook.pt/publications/publication/9a2a6d2e485c/do_0.pdf.

Duarte, A. B. S. (2012). Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 3(1), 70-86. DOI: [10.11606/issn.2178-2075.v3i1p70-86](https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v3i1p70-86)

Ellis, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of documentation*, 45(3), 171-212. DOI: [org/10.1108/eb026843](https://doi.org/10.1108/eb026843)

Fachin, J. (2013). Mediação da informação na sociedade do conhecimento. *Biblos*, 27(1), 25- 42. <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096>

Ferreira, L. E., & Almeida Júnior, O. F. D. (2013). A mediação da informação no âmbito da arquivística. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 18(1), 158-167. <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1270>

Fontoura, J. M. (2017). *Avaliação de websites na promoção dos serviços das unidades de informação: o caso das bibliotecas da PUC-Rio*. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal Fluminense. <https://app.uff.br/riuff/handle/1/2732>

Freitas, C. V., Sousa, P. B., Ferros, L. M., & Ferreira, M. (2015). Integração de sistemas de informação de arquivos, bibliotecas e museus: estudo de caso do Município de Ponte de Lima. *In Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12, Évora, Universidade de Évora. https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1328/pdf_11

FUNDAÇÃO FRANCISCO MANUEL DOS SANTOS (2009). *Pordata: Base de Dados Portugal Contemporâneo* [Em linha]. Lisboa: FFMS

Gabriel, D. F. et al. (2016). Porto: o município digital em REAL[iz]AÇÃO. *Jornadas Ibero Americanas de Arquivos Municipais*. Reinventado os Arquivos no século XXI. Lisboa. <http://arquivomunicipal.cmlisboa.pt/fotos/editor2/Eventos/jornadas%20iberoamericanas/amporrtor.pdf>. Gallotti, Monica Marques Carvalho, Santos, Thais Helen do Nascimento, Souza, Jacqueline Aparecida

- de (2015). Convergência entre a literacia informacional e a literacia mediática. In, Pereira, Sara & Toscano, Margarida (eds,) *Literacia, Media e Cidadania - Livro de Atas do 3.º Congresso*. Braga: CECS, 345-357. http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/2247
- Gama, F. A., & Ferneda, E. (2010). A Mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. *Informação & Informação*, 15 (2), 148- 169. DOI: 10.5433/1981-8920.2010v15n2p148
- García de León, A., & Garrido Díaz, A. (2002). Los sitios web como estructuras de información: un primer abordaje en los criterios de calidad. *Biblios*, (12). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16112303> .
- Gasque, Kelley Cristine Gonçalves Dias, & Costa, Sely Maria de Souza. (2010). Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. *Ciência da Informação*, 39(1), 21-32. <https://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652010000100002>
- Gil, A. C. (2002). Como elaborar projetos de pesquisa. *São Paulo*, 5(61), 16-17.
- GIL, Henrique (2015). A inclusão digital como “passaporte” para uma mais adequada inclusão social dos cidadãos mais idosos. In Pasqualotti, Adriano, GIL, Henrique, Amaro, Fausto (org.). *Tecnologias de informação no processo de envelhecimento humano*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo. 14-34.
- HOUAISS, A. (2015). Grande dicionário Houaiss da língua portuguesa / Antônio Houaiss, Mauro de Salles Villar, Francisco Manuel de Mello Franco, elaborado no Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia. *Lisboa: Círculo de Leitores*.
<http://www.fasev.edu.br/revista?q=node/25>
- Kanyat, E. (2013). Educomunicação: da inclusão digital para a inclusão social. *Congresso internacional comunicação e consumo*. São Paulo, ESPM, 1-10. <http://docplayer.com.br/8242797-Educomunicacao-da-inclusao-digital-para-a-inclusao-social-1.html>
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American society for information science*, 42(5), 361.
- Lage, M. O. P., & Dias, A. M. (2010). Literacia informacional e mediática no mundo digital e em contexto de ensino profissional: novo mito ou plano necessário de acção?. In *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*. Lisboa. BAD, 10, 1-9.
- Lakatos, E. M., & de Andrade Marconi, M. (1991). *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Leite de Souza, E. L. (2013) Comunicação e mediação cultural. *Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio*, 6(1), 3-24. <http://revistamuseologiaepatrimonio.mast.br/index.php/ppgpmus/article/viewFile/242/213>
- Marandino, M. (2008). Educação em museus: a mediação em foco. São Paulo: Geenf/FEUSP.
- Martini, R. (2005). Inclusão digital & inclusão social. *Inclusão social*, 1(1). <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1501/1685>
- Matta, R. O. B. (2010). Modelo de Comportamento Informacional de usuários: uma abordagem teórica.

In Valentin. M. (org) *Gestão, mediação e uso da informação*, 127-142.

Mediation . In *The new encyclopaedia britannica* (1993).15th ed. 999-1000. Chicago : Encyclopaedia Britannica

Ohira, M. L. B., de Paula, V. C., & Prado, N. S. (2005). Arquivos públicos estaduais do Brasil: avaliação das funções/conteúdo dos sites Brazilian's State Public Archives. *Revista ACB*, 10(1), 50-75. <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/415>

Oliveira, A. & Freire, I. (2009). *Sobre ...a mediação Sócio- Cultural*. Lisboa: ACIDI.

Oliveira, J. N., Santos, L. D. D., & Amaral, L. (2003). Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado. Guimarães: Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho.

Pacheco, E. L. (2007). A literacia da informação e o contributo da biblioteca. In *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 9.

Passarelli, B., & junqueira, A. H (2012). *Gerações interactivas Brasil: crianças e adolescentes diante das telas*. São Paulo: Escola do Futuro (USP).

Passarelli, B., Silva, A. D., & Ramos, F. (2014). *e-Infocomunicação: estratégias e aplicações*. São Paulo: Senac.

Patalano, M. (2002). Análisis de los sitios web de las bibliotecas universitarias argentinas. *El profesional de la información*, 11(2), 102-110. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2002/marzo/3.pdf>

Pillotto, S. S. D., de Oliveira, M. B. B., & do Nascimento, R. S. (2015). Museus: espaços de mediação cultural e construção de identidades. *Revista Científica Ciência em Curso*, 4(2), 145- 156. http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/ciencia_curso/article/view/1848

Rasteli, A., & Cavalcante, L. E. (2014). Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 19(39), 43-58. DOI: 10.5007/1518-2924.2014v19n39p43

Ribeiro, F. (2009). *O papel mediador da Ciência da Informação na construção da sociedade em rede*. In A responsabilidade social da ciência da informação, 21-38. <http://hdl.handle.net/10216/26612>

Rodrigues, B. C., & Crippa, G. (2011). A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural?. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 16 (1), 45- 64. <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/995>

Schweibenz, W. (2004). Virtual museums. *The Development of Virtual Museums. ICOM News Magazine*, 3(3). https://www.researchgate.net/publication/240296250_The_Development_of_Virtual_Museums

Silva da, A. M. (2009). Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *Prisma. com*, (9), 68-104. <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700>

Silva, J. L. C. (2015). Percepções conceituais sobre mediação da informação. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 6(1), 93-108. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v6i1p93-10

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. (2005). Aspects of literacy assessment: topics and issues from the UNESCO expert meeting.

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of documentation*, 37(1), 3-15. DOI: [10.1108/eb026702](https://doi.org/10.1108/eb026702)

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing science*, 3(2), 49-56. – <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>

Wolffenbüttel, C. R. (2008). Pesquisa qualitativa e quantitativa: dois paradigmas. *Caminhos do Conhecimento*, 1(1). <http://www.fasev.edu.br/revista?q=node/25>

ANEXOS

Anexo 1

Municípios	URL BIBLIOTECA	CONTEÚDO COMPLETO ATUALIZADO	CONTEÚDO APENAS INFORMATIVO
Arouca	https://www.cm-arouca.pt/portal/#	NÃO	SIM
Espinho	http://bibliotecacm-espinho.pt/opac/Pages/Help/Start.aspx	SIM	NÃO
Gondomar	http://biblioteca.cm-gondomar.pt/	SIM	NÃO
Maia	http://biblioteca.cm-maia.pt/	SIM	NÃO
Matosinhos	http://bmfe.cm-matosinhos.pt/ipac20/ipac.jsp?profile	SIM	NÃO
Oliveira de Azeméis	http://www.bm-ferreiradecastro.com/	SIM	NÃO
Paredes	http://redelibliotecas.cm-paredes.pt/?start=45	SIM	NÃO
Porto	http://bmp.cm-porto.pt/	SIM	NÃO
Póvoa de Várzim	http://ww.cm-pvarzim.pt/biblioteca/	SIM	NÃO
Santa Maria da Feira	http://www.biblioteca.cm-feira.pt/	SIM	NÃO
Santo Tirso	https://www.cm-stirso.pt/pages/314	NÃO	SIM
São João da Madeira	http://sjmadeira.bibliopolis.info/	SIM	NÃO
Trofa	—	—	—
Vale de Cambra	http://biblioteca.cm-valedecambra.pt	SIM	NÃO
Valongo	https://www.cm-valongo.pt/frontoffice/pages/503?poi_id=11	NÃO	SIM
ViladoConde	http://www.bm-joseregio.com/	SIM	NÃO
Vila Nova de Gaia	http://www.cm-gaia.pt/pt/cidade/cultura/equipamentos-municipais/casa-museu-teixeira-lopes/	SIM	NÃO

Municípios	URL ARQUIVO		
Arouca	https://www.cm-arouca.pt/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=2923&Itemid=612	NÃO	SIM
Espinho	http://portal.cm-espinho.pt/pt/informacao-e-actividades/documentos/arquivo-municipal/	NÃO	SIM
Gondomar	—	—	—
Maia	—	—	—
Matosinhos			
Oliveira de Azeméis	https://arquivo.cm-oaz.pt/	SIM	NÃO
Paredes	http://www.cm-paredes.pt/pages/1303	NÃO	SIM
Porto	http://www.cm-porto.pt/cultura/museus-e-arquivos/arquivo-geral-e-historico	NÃO	SIM
Póvoa de Várzim	http://www.cm-pvarzim.pt/areas-de-atividade/povoa-cultural/arquivo-municipal-pv	SIM	NÃO
Santa Maria da Feira	—	—	—
Santo Tirso	https://www.cm-stirso.pt/pages/313		SIM
São João da Madeira		—	—
Trofa	http://www.mun-trofa.pt/	NÃO	SIM
Vale de Cambra	http://arquivo.cm-valedecambra.pt/	NÃO	SIM
Valongo	https://www.cm-valongo.pt/frontoffice/pages/494?poi_id=268	NÃO	SIM
Vilado Conde	http://www.cm-viladoconde.pt/pages/212		SIM
Vila Nova de Gaia	http://arquivo.cm-gaia.pt/	SIM	NÃO
Municípios	URL MUSEUS		
Arouca	—	—	—
Espinho	http://portal.cm-espinho.pt/pt/equipamentos-municipais/museu-municipal/apresentacao/		SIM

Gondomar	—		
Maia	https://www.cm-maia.pt/pages/1201		SIM
Matosinhos			
Oliveira de Azeméis	https://www.cm-oaz.pt/oliveira_de_azemeis.1/freguesias.42/oliveira_de_azemeis.54/museu_regional_a_3143.html		SIM
Paredes	-		
Porto	http://www.cm-porto.pt/cultura/museus-e-arquivos		SIM
Póvoa de Várzim	http://www.cm-pvarzim.pt/areas-de-atividade/povoa-cultural/museu-municipal		SIM
Santa Maria da Feira	—	—	—
Santo Tirso			
São João da Madeira	http://www.museudachapelaria.pt/pt	SIM	NÃO
Trofa			
Vale de Cambra	https://www.cm-valedecambra.pt/pages/431	<u>NÃO</u>	SIM
Valongo	https://www.cm-valongo.pt/frontoffice/pages/503?poi_id=11	<u>NÃO</u>	SIM
ViladoConde	http://www.cm-viladoconde.pt/pages/501	<u>NÃO</u>	SIM
Vila Nova de Gaia	http://www.cm-gaia.pt/pt/cidade/cultura/equipamentos-municipais/casa-museu-teixeira-lopes/	<u>NÃO</u>	SIM